

”SIIHEN KUULUU KAIKKI”
TIETOPALVELUN TYÖNKUVA JA TIETÄMYS
KAUPUNKIEN KESKUSARKISTOISSA
Juha Toivonen

Tampereen yliopisto
Informaatiotieteiden yksikkö
Informaatiotutkimus ja inter-
aktiivinen media
Pro Gradu -tutkielma
Toukokuu 2016

TAMPEREEN YLIOPISTO, Informaatietieteiden yksikkö

Informaatiotutkimus ja interaktiivinen media

TOIVONEN, JUHA: ”Siihen kuuluu kaikki” - Arkistotietopalvelun työnkuva ja tietämys kaupunkien keskusarkistoissa

Pro gradu -tutkielma, 74 s., 1 liites.

Toukokuu 2016

Tämä tutkielma käsittelee tietopalvelua, sen työnkuvaa ja siihen liittyvää tietämystä suomalaisissa kaupunkien keskusarkistoissa. Tutkimusaineisto koostuu kymmenen tietopalvelutehtävissä työskentelevän arkistoammattilaisen haastatteluista, joita käsitellään laadullisen sisällönanalyysin kautta.

Tutkimuksen tarkoituksena on ensinnäkin luoda yleiskuva päätearkistoissa tapahtuvan tietopalvelun työnkuvasta, eli siitä mitä kaikkea siihen koetaan sisältyvän ja mikä koetaan tietopalvelun tehtäväksi. Lisäksi pyritään saamaan tarkempi kuva tietopalveluun kohdistuneista muutoksista ja selvittämään, miten tietopalvelun nähdään suhteessa muihin arkistotyön osa-alueisiin. Tutkimuksen toinen keskeinen tavoite on tarkastella tietopalvelutyössä vaadittavaa tietämystä, jonka alueita pyritään tunnistamaan ja kategorisoimaan. Tietämyksen suhteen pyritään myös selvittämään tarkemmin, mitä kautta tietämys on omaksuttu ja miten tietopalveluun liittyvää tietämystä pyritään hallinnoimaan kohdeorganisaatioissa.

Tutkielman kohteena olleissa organisaatioissa tietopalvelua annettiin sekä paikanpäällä että etänä. Etänä annettu tietopalvelu vaikuttaisi kuitenkin olevan huomattavasti yleisempää ja etenkin sähköposti on paljon käytetty väylä. Ammatti- ja harrastetutkijoiden osuus käyttäjistä on melko vähäinen sillä kaupunginarkistojen keskeisen käyttäjäryhmän muodostava yksityishenkilöt. Tietopalvelun koettiin olevan selkeästi oma arkistotyön osa-alueensa, jolla oli kuitenkin yhteyksiä muuhunkin arkistotyöhön. Keskeisimmät tietopalvelussa tapahtuneet muutokset liittyivät tietotekniikan kehittymiseen ja tämän muutoksen odotettiin jatkuvan edelleen. Tietopalvelu vaikuttaisi kuitenkin säilyneen perusteiltaan melko muuttumattomana.

Arkistotietopalvelussa tarvitaan laajaa tietämystä. Keskeisimpiä tietämyksen lajeja ovat kokoelmien tuntemus, arkistoalan tietämys, oman organisaation ja sen historian tuntemus, historiallinen ja yhteiskunnallinen yleistietämys, asiakirja-aineistojen tulkintaan liittyvä tietämys ja niiden julkisuutta koskeva juridinen tietämys. Lisäksi vuorovaikutustaidot ja tietotekniset taidot vaikuttavat tietopalvelutapahtuman kulkuun ja tiedonhaun onnistumiseen. Tämä tietämys on suurimmaksi osaksi kokemuspäistä eli tehtävässä työskentelyn kautta opittua. Myös kokemus muusta arkistotyöstä kerryttää tietopalveluun liittyvää tietämystä. Koulutuksen merkitys tietämyksen muodostumisessa koettiin vähäisemmäksi, mutta toisaalta tärkeäksi yleissivistyksen kannalta. Tietopalveluun liittyvä tietämys on enimmäkseen hiljaista tietoa, eikä sen ylös kirjaamiseksi ole ryhdytty toimenpiteisiin. Tietämyksen siirtymistä tapahtuu enimmäkseen vapaamuotoisesti keskustellen ja keskeisimmässä asemassa se on henkilöstövaihdosten yhteydessä.

Avainsanat: arkistot, tietopalvelu, työnkuva, tietämys, tietämyksenhallinta

Sisällysluettelo

1 JOHDANTO.....	1
2 KIRJALLISUUSKATSAUS.....	3
2.1 Peruskäsitteiden määrittely.....	3
2.2 Tietopalvelu arkistokontekstissa.....	7
2.2.1 Arkistotietopalvelun erityispiirteet.....	9
2.2.2 Tietopalvelutilanteen prosessimallit.....	10
2.2.3 Tietopalvelu muutoksessa.....	14
2.3 Ammatillinen tietämys ja tietämyksenhallinta.....	16
2.4 Aikaisempi tutkimus.....	19
2.6 Yhteenvetoa.....	28
3 TUTKIMUSMENETELMÄT.....	30
3.1 Tutkimuskysymykset.....	30
3.2 Tutkimushaastattelu.....	33
3.2.1 Teemahaastattelu.....	35
3.2.2 Aikajanahaastattelu.....	35
3.3 Laadullinen sisällönanalyysi.....	36
3.4 Haastattelujen toteutus ja aineiston käsittely.....	37
3.4.1 Haastateltujen taustatiedot.....	38
3.4.2 Kaupunginarkisto toimintaympäristönä.....	39
3.5 Tutkimuksen rajoitukset ja luotettavuuden arviointi.....	40
4 TULOKSET.....	41
4.1 Arkistotietopalvelun työnkuva.....	41
4.1.1 Tietopalvelutilanne.....	44
4.1.2 Tietopalvelun koettu tehtävä ja ammatti-identiteetti.....	46
4.1.3 Koetut ja odotetut muutokset.....	47
4.2 Arkistotietopalvelun tietämys.....	48
4.2.1 Tunnistetut tietämyksen lajit.....	49
4.2.2 Tietämyksen omaksuminen.....	54
4.2.3 Tietämyksenhallinta.....	58
5 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	61
LÄHTEET.....	70

1 JOHDANTO

Tämä tutkielma käsittelee päätearkiston tietopalvelun työnkuvaa ja tietämystä. Näitä teemoja tarkastellaan kunnallisten keskusarkistojen tietopalvelussa työskentelevien arkistoammattilaisten kautta. Tutkielman tavoitteena on selvittää heidän kokemuksiaan arkistotietopalvelutyöstä ja sekä työssä tarvittavasta tietämyksestä. Lisäksi tarkoituksena on tarkastella tietopalvelutyötä suhteessa muuhun arkistotyöhön ja selvittää missä määrin sen työkuva on eriytynyt muusta päätearkistotyöstä.

Tietopalvelu on yksi kaiken tyyppisten arkistojen perustehtävistä ja sen järjestämiseen käytetään merkittävä osa arkistoinstituutioiden resursseista. Koska arkistojen käyttäjillä ei pääsääntöisesti ole suoraa pääsyä arkistoaineistoon, on tietopalveluammattilaisilla tärkeä rooli välittäjinä aineiston ja käyttäjien välillä. Tietopalvelussa työskentely on vaativa tehtävä, joka edellyttää laajan tietämyksen yhdistämistä vuorovaikutustilanteeseen. Tietopalvelu on arkistoinstituutioiden merkittävin asiakasrajapinta, joten sillä on suuri vaikutus arkistojen julkisuuskuvalle.

Koko arkistosektori ja sen toimintaympäristö on ollut viimeistään 1980-luvulta lähtien suuressa muutoksessa. Tieto- ja viestintätekniikan kehitys sekä hallinnolliset ja resursseissa tapahtuneet muutokset ovat lisänneet muutospaineita. Tästä on seurannut monien aikaisempien toimintatapojen kyseenalaistaminen, mikä on heijastunut myös tietopalveluun. Eksaktia tutkimustietoa arkistotyöstä ja sen tietämysvaatimuksista on ollut hyvin vähän saatavilla, joten vaarana on että tietämystä menetetään ja arkistojen toiminnan taso laskee, mikä olisi erityisen vahingollista asiakasrajapinnassa. Arkistotietopalvelun työnkuvaa ja sen edellyttämää tietämystä tarkastelemalla pystytään varautumaan tuleviin muutoksiin ja takaamaan tietopalveluosaamisen säilyminen.

Asiakirjahallinnon ja arkistotoimen ammatillisen ulottuvuuden tutkimus on muussa kuin arkistohistoriallisessa kontekstissa on ollut hyvin vähäistä suomalaisessa kontekstissa. Työnkuvien eriytyminen ja postmodernin arkistoteorian mukanaan tuoma arkistoammattilaisten itsetietoisuuden kasvu luovat edellytyksiä ja tarpeita tutkia arkistoprofessiota tarkemmin. Päätearkistojen tietopalvelu on kansainvälisessä tutkimuksessa saanut jonkin verran huomiota, mutta suomalaisessa kontekstissa sitä ei ole tutkittu käytännössä lainkaan. Eri kulttuuripiirien ja maiden välillä on kuitenkin huomattavia eroja arkistotraditioissa, joten suomalainen näkökulma aiheeseen on paikallaan. Asiakirjahallinnon

työnkuvien jakautuminen angloamerikkalaisen perinteen mukaisesti kulttuurihistoriallisiin arkistoinstituutioihin ja organisaatioissa toimivaan asiakirjahallintoon näkyy myös Suomessa. Pohjoismainen arkistotraditio on kuitenkin osin erilainen ja onkin tärkeää nostaa esiin myös päätearkistokentän monimuotoisuutta. Tämän vuoksi tutkielman kohdeorganisaatioiksi on valittu kaupunkien keskusarkistot, joissa asiakirjahallinnan ja päätearkistojen työnkuvat sekoittuvat monin tavoin.

Kaikki tutkielmassa esitetyt kuviot ja taulukot sekä käännökset ovat tekijän, ellei toisin erikseen mainita.

2 KIRJALLISUUSKATSAUS

Tässä luvussa ja rakennetaan teoreettinen pohja tutkimusaineiston käsittelylle ja luodaan yleiskatsaus siihen, miten tietopalvelua ja siihen liittyvää tietämystä on aikaisemmin käsitelty tutkimuskirjallisuudessa. Tutkielman peruskäsitteet arkisto ja tietopalvelu määritellään luvussa 2.1. Luvussa 2.2 käsitellään tietopalvelua tarkemmin arkistokontekstissa. Alaluvussa 2.2.1 kuvataan tarkemmin arkistoissa tapahtuvan tietopalvelun käytännön järjestämistä ja erityispiirteitä. Arkistotietopalvelu eroaa merkittävässä määrin kirjastojen tarjoamasta tai muusta tietopalvelusta ja muodostaa selkeästi oman informaatiotyön lajinsa. Aliluvussa 2.2.2 käsitellään tutkimuskirjallisuudessa esitettyjä tietopalvelutapah-
tuman prosessimalleja. Aliluvussa 2.2.3 käsitellään tarkemmin niitä muutoksia ja muutospaineita joita päätearkistojen asiakastyöhön kohdistuu. Luvussa 2.3 käsitellään ammatillista tietämystä ja uuden tiedon syntymistä. Luku 2.4 nostaa esiin aikaisempaa arkistotietopalveluun ja siihen liittyvään tietämykseen liittyviä tutkimuksia ja luvussa 2.5 esitetään yhteenvetoa taustateorian oleellisimmista seikoista.

2.1 Peruskäsitteiden määrittely

Asiakirjahallinnalla tarkoitetaan asiakirjatiedon hallintaan liittyviä toimia läpi sen elinkaaren. Asiakirjojen elinkaari voidaan jakaa kahteen vaiheeseen, ensimmäiseen eli aktiivivaiheeseen, jossa asiakirjakirja on sen luoneen organisaation tai henkilön hallinnassa ja käytettävissä sekä toiseen eli passiivivaiheeseen jossa asiakirja on päätearkistossa (Henttonen, 2015, s. 13-14). Ensimmäisessä vaiheessa asiakirjahallinnasta huolehtii organisaation asiakirjahallinto ja toisessa vaiheessa päätearkisto.

Suomalaisessa käytännössä *arkisto* -termillä voi olla kolme eri merkitystä. Sillä voidaan tarkoittaa joko arkistohuonetta, organisaatiota tai sen osaa joka säilyttää arkistoaineistoa tai arkistonmuodostajan toiminnan tuloksena syntynyttä asiakirjojen kokonaisuutta (Lybeck, 2006, s.16). Tässä tutkielmassa termiä käytetään viittaamaan arkistoinstituutioon ellei toisin ilmaista. Pohjoismaisessa kontekstissa, jota suomalainen asiakirjahallinto seuraa, arkistoksi käsitetään myös organisaation aktiivisessa käytössä olevien asiakirjo-

jen kokoelmaksi. Kansainvälisessä, etenkin englanninkielisessä keskustelussa arkistolla (*archive*) viitataan pääsääntöisesti organisaation aktiivisen toiminnan kannalta merkityksensä menettäneisiin asiakirjoihin ja niitä säilyttäviin organisaatioihin, joka vastaa pohjoismaisen arkistotradition mukaista päätearkistoa. (Henttonen, 2015, s.26.)

Erityyppisten asiakirja-aineistojen säilytystarpeet vaihtelevat riippuen lainsäädännöstä, aineiston luonteesta ja tietosisällöstä sekä oletetusta kulttuurihistoriallisesta arvosta. Suomalaisessa asiakirjahallinnossa aineiston säilytysaikoja määrittää arkistonmuodostussuunnitelma tai tiedonohjassuunnitelma. Niissä kullekin asiakirjatyypille on määritetty tarvittava säilytysaika, jonka perusteella asiakirja-aineistoa sijoitetaan sen elinkaaren aikana eri tyyppeihin arkistoihin. Aineiston aktiivikäytön aikaan sitä säilytetään helposti saavutettavassa lähiarkistossa, eli esimerkiksi työhuoneen hyllyssä tai erillisessä arkistohuoneessa. Väliarkistossa säilytetään pääsoin määräajansäilytettävää aineistoa, jota käytetään satunnaisesti ja jolla on merkitystä esimerkiksi organisaation oikeusturvan kannalta. Väliarkistossa säilytetään sekä määräajan säilytettävää aineistoa että pysyvästi säilytettävää aineistoa ennen sen siirtoa päätearkistoon. Lähi- ja väliarkistojen yhteydessä arkisto -termi viittaa yleensä arkistotilaan tai -huoneeseen. Päätearkistolla viitataan erilliseen arkisto-organisaatioon, jolla on pysyvästi säilytettävän aineiston säilyttämistä varten tarvittavat arkistotilat. Päätearkistoissa säilytetään vain pysyvästi tai pitkäaikaisesti säilytettävää aineistoa.

Henttonen (2015, s. 13) mukaan asiakirjojen käsitteleminen ja saattaminen käyttöön päätearkistoissa on osa asiakirjahallintaa, muodostaen yhden osan asiakirjahallinnan asiakirjaan läpi sen elinkaaren kohdistuvassa prosessien jatkumossa. Päätearkistoissa tehty työ voidaan jakaa eri osa-alueisiin. Aineiston käsittelyyn liittyviä osa-alueita ovat esimerkiksi järjestäminen, luettelointi ja kuvailu. Tietopalvelu taas vastaa suurimmaksi osaksi aineiston käyttöön saattamisesta. Kiemele (1989) pitää tietopalvelua yhtenä tärkeimmistä arkisto työn osa-alueista. Tietopalvelusta tekee ainutlaatuisen osa-alueen se että se toimii pääteapisteinä arkistotyön osa-alueiden muodostamassa jatkumossa ja koaa näin yhteen sekä antaa kontekstin muilla alueilla tehdylle työlle.

Tietopalvelu voidaan yleisesti määritellä tietohallinnon osaksi, joka hankkii ja välittää informaatiota sitä tarvitseville ja avustaa tietolähteiden käytössä. Arkistoympäristössä tietopalvelu poikkeaa tästä määrittelystä siinä mielessä, etteivät suomalaiset päätearkistot yleensä hanki informaatiota määrittelyn tarkoittamassa merkityksessä, vaan aineistojen siirtäminen päätearkistoihin on suurelta osin ennakoon määriteltyä.

Arkistotietopalvelu voidaan määritellä kaikeksi sellaiseksi toiminnaksi, joka tähtää asiakirjojen ja käyttäjien yhteen saattamiseen. Perinteistä arkistotietopalvelun roolia voidaan kuvata välittäjäksi asiakirja-aineiston ja käyttäjien välillä sekä arkiston käytön mahdollistajaksi. Sähköisen tietopalvelun yleistymisen myötä välittäjän roolia ei kuitenkaan voida enää nähdä tietopalvelun ainoana ulottuvuutena (McCausland, 2011; Pugh, 2005, s. 3). Tietopalveluammattilaisilla onkin perinteisesti ollut merkittävä rooli välittäjänä ja portinvartijana arkistojen käytössä. Arkistojen käytöstä ja käytöstä tehtyjen tutkimusten perusteella käyttäjät pitävät tietopalveluammattilaisia usein ensisijaisena lähteenään ja väylänään aineistojen käyttöön (tästä esim. Lindström & Rossi, 2016; Sundqvist, 2007, 2009). Käyttäjien luotto tietopalveluammattilaisten tietoihin ja osaamiseen on ollut jopa niin suurta, että sitä on kuvattu termillä *kaikkietävyuden illuusio* (Pugh, 1982). Toisaalta arkistokuvailun ja muiden tiedonhaunapuvälineiden luomisen tarkoituksena on osaltaan pyrkimys vähentää arkistojen käytön riippuvuutta tietopalveluhenkilökunnasta. Arkistotieteellisessä keskustelussa onkin osin pidetty ihanteena sitä että käyttäjien olisi mahdollista käyttää aineistoa mahdollisimman omatoimisesti (Lindström & Rossi, 2016).

Tietopalvelu arkistokontekstissa on moniulotteinen käsite. Suomenkielisiä arkistojen asiakasrajapinnassa tapahtuvan työn eri ulottuvuuksia kuvaavia termejä ovat itse tietopalvelu -termin lisäksi esimerkiksi tutkijasalipalvelu, selvityspalvelu ja asiakaspalvelu. Englannin kielessä arkistojen tietopalvelusta käytetään pääosin termiä *reference service* mutta myös *information service* -termiä käytetään. Molemmat termit voidaan suomeksi kääntää tietopalveluksi. Bruce Dearstyne (1997) on esittänyt kritiikkiä tietopalvelu -termiä kohtaan. Hänen mielestään termi on liian kapea ja vain reaktiivisen toiminnan kattava ja parempi termi olisi tutkimuspalvelu (research service), joka mahdollistaisi tietopalveluammattilaisille ammattilaisille aikaisempaa aktiivisemmän roolin suhteessa käyttäjiin. Tämän Dearstyne näkisi mahdollisuutena tuoda lisätä arkistojen käyttäjämäärää. Passiivisella toiminnalla arkistot eivät tavoita sellaisia käyttäjiä joille olisi hyötyä arkistojen käytöstä, mutta jotka eivät syystä tai toisesta osaa hakeutua arkistoon. Myös Van Der Veer Martens ja Van Fleet (2012) ovat kritisoineet tietopalvelu -termiä ja esittäneet siirtymistä *relevance work* -termiin siirtymistä. Termin tarkoituksena on korostaa tietopalveluammattilaisten pätevyyden merkitystä relevantin tiedon löytymisen kannalta, eli nostaa voimakammin esiin tietopalvelun tiedonvälityksellinen rooli.

Arkistojen *käyttäjiä* on eritelty useilla eri tavoilla. Esimerkiksi Duchein (1983) määrittä käyttäjät tutkijoihin ja muihin käyttäjiin. Pugh (2005, s.43-60) taas jakaa arkistojen käyttäjät kahteen pääkategoriaan - ammattikäyttäjiin ja harrastekäyttäjiin – arkistojen käyttöön liittyvän osaamisen mukaisesti. Ammattikäyttäjien ryhmään kuuluvat sellaiset henkilöt, jotka käyttävät arkistoja osana työtehtäviään, esimerkiksi arkistoammattilaiset itse, akateemiset tutkijat ja opiskelijat sekä muuta ammatilliset ryhmät kuten juristit, toimittajat, julkishallinnon virkamiehet, opettajat tai insinöörit. Harrastekäytön on arkistoaineistojen käyttöä ajanvietteenä, esimerkiksi suku- tai harrastetutkijoiden toimesta. Pughin esittämän käyttötarkoitukseen nojaavan jaon keskeisenä puutteena voidaan nähdä se ettei se sisällä yksityishenkilöiden henkilökohtaisten asioiden hoitamiseen liittyvää käyttöä. Conway (1994) on jaotellut käyttäjäryhmiä tarkemmin käyttötarpeen, eli käyttömotivaation sekä tiedontarpeen laajuuden suhteen. Ammatillisista käyttäjistä akateemisten käyttäjien ja tiedontarpeet ovat laajoja sekä julkisia ja ammatinsa vuoksi aineistoa käyttävillä julkisia mutta rajaukseltaan suppeita. Henkilökohtaiseen tarpeeseen liittyvässä käytössä yksityishenkilöiden käytön rajaus on suppea ja henkilökohtainen siinä missä harrastetutkijoiden laaja mutta henkilökohtainen.

	Julkinen	Yksityinen
Suppea	Ammatillinen	Henkilökohtainen
Laaja	Akateeminen	Harraste

Taulukko 1. Arkistonkäytön kontekstit Conwayn (1994) mukaan.

Eräs kaikenlaisen tiedonhaun keskeisistä elementeistä on vuorovaikutus toisten ihmisten kanssa. Tämä korostuu arkistojen kohdalla, koska käyttäjillä ei ole suoraa pääsyä aineistoihin ja he eivät usein tunne aineistoja hyvin. (Sundqvist, 2009, s.57-59.)

2.2 Tietopalvelu arkistokontekstissa

Mary Jo Pugh erittelee teoksessaan *Providing reference services for archives & manuscripts* (2005, s. 249) kolme mahdollista tapaa organisoida arkiston tietopalvelu. *Kuraattorisessa mallissa* (curatoric model) tietopalvelua ei ole eriytetty erilliseksi työsuoritteeksi vaan tietopalvelua hoidetaan hajautetusti siten, että jokainen arkistotyöntekijälle on määritetty arkiston kokoelmista oma vastuuaineistonsa, josta antaa tietopalvelua tarvittaessa. *Kiertävässä mallissa* (rotating model) tietopalvelu on keskitetty erilliseksi työsuoritteeksi, mutta henkilökunta vuorottelee tietopalvelun päivystysvastuusta vuorojärjestelmän mukaisesti. *Funktionaalisessa mallissa* (functional model) tietopalvelu on oma erillinen pysyvä työsuoritteensa, ja tietopalveluvastuu on aina samoilla, erikseen tähän tehtävään valituilla henkilöillä.

Pugh on myös eritellyt arkistotietopalvelun edelleen käsitteellisiksi elementeiksi jotka kuvaavat tietopalvelun eri ulottuvuuksia. Tiedollisella elementillä tarkoitetaan sitä arkisto- ja tietopalvelualan substanssiosaamista, joka tarvitaan työskentelyyn erilaisissa tietopalvelutilanteissa. Esimerkkejä tästä ovat asiakkaiden tukeminen arkiston käytössä, valmiiden selvitysten tekeminen ja käyttäjäkoulutuksen järjestäminen. Tiedollisen elementin keskeisiä osia ovat arkistotyön perusprosessit kuten järjestäminen ja luettelointi. Ihmillisellä elementillä viitataan tietopalvelussa tapahtuvaan sosiaaliseen vuorovaikutukseen ja sen eri ulottuvuuksiin. Tietopalvelu tapahtuu asiakasrajapinnassa ja eroaa näin suurimmasta osasta muusta arkistoissa tapahtuvasta työstä. Hallinnollinen elementti viittaa kaikkeen mikä liittyy tietopalvelun järjestämiseen käytännössä, esimerkiksi tietopalvelun järjestämistapaan tai aineiston käyttörajoituksiin. (Pugh, 2005, s. 24–29.)

Perinteisin tietopalvelun käytön malli on paikanpäällä tapahtuva tietopalvelu, jossa asiakas saapuu fyysisesti arkistoon, asioi kasvotusten tietopalveluhenkilökunnan kanssa ja tutkii yleensä itse aineistoja. Tämän lisäksi tietopalvelua tapahtuu myös etänä erilaisten viestintävälineiden kautta. Perinteisesti puhelin on ollut käytetyimpiä etätietopalvelun kommunikointivälineitä, mutta tietoteknisen kehityksen myötä erilaisia uusia viestintäkanavia kuten sähköpostia ja pikaviestimiä on alettu käyttämään. Tässä yhteydessä puhutaan usein myös virtuaalisesta tai sähköisestä tietopalvelusta (Cox, 2007).

Mary Jo Pugh erittelee arkistotietopalvelun tehtäviksi seuraavat toiminnot:

- antaa tietoa säilyttävästä organisaatiosta
- antaa tietoa säilytettävistä kokoelmista
- antaa tietoa kokoelmien pohjalta
- antaa tietoa kokoelman arkistonmuodostajista
- antaa tietoa muista kokoelmista ja säilyttäjäorganisaatioista
- antaa tietoa aineiston käyttöön liittyvistä eettisistä ja laillisista seikoista
- opastaa asiakirjojen käytössä ja tutkimusprosessista
- vastaa fyysisestä pääsystä aineistoon
- kopioiden, lupien ja lainojen toimittaminen (Pugh, 2005, s. 23)

Arkistotietopalvelussa esitetyt tietopalvelukysymykset voidaan jaotella karkeasti yleensä suhteellisen helposti vastattavissa oleviin tiettyä asiakirjaa tai tietoa koskeviin tietopyyntöihin ja laajempiin sekä monimutkaisempiin aihekysymyksiin (Pugh, 2005, s. 42). Tietopalvelukysymyksiä analysoitaessa on havaittu että noin puolet esitetyistä kysymyksistä ovat helposti vastattavissa olevia rutiininomaisia kysymyksiä (Cox, 1992). Monimutkaisemmat aihekysymykset ovat määrällisesti vähemmistössä, mutta niihin vastaaminen vaatii enemmän aikaa kysymystä kohden, joten on hankala arvioida miten tietopalveluun käytetyt resurssit jakautuvat erityyppisten kysymysten välillä.

Aineiston käyttöä ja käyttäjiä on tutkittu melko vähän ja esimerkiksi Anneli Sundqvist (2007) on kritisoinut arkistojen käytön ja käyttäjien tutkimuksen vähäistä teoretisointia. Aiheista tehdyllä tutkimuksella on usein ollut käytännönläheinen ja melko suppeasti rajattu näkökulma. Sundqvistin mukaan tämä näkyy esimerkiksi siinä, että aiheita käsittelevissä tutkimuksissa ajankohtaisuutensa menettäneiden aineistojen tutkimuksellinen käyttö akateemisten tutkijoiden toimesta on selvästi ylikorostunutta. Tämä näyttäytyy ongelmallisena, sillä muut kuin tutkimuksellisesti orientoituneet käyttäjät muodostavat huomattavan osan arkistojen käyttäjäkunnasta ja ovat todennäköisesti kokemattomampia arkistojen käytössä. Sundqvist myös arvelee että tällaiset käyttäjät ovat tulosorientoituneempia kuin tutkimuksellisesti orientoituneet käyttäjät, joille tutkimusprosessi itsessään on ainakin osittaisen mielenkiinnon kohde ja tätä kautta todennäköisesti paremmin hallittu taito. Tietopalvelun kannalta tämä tarkoittaa sitä, että nämä käyttäjät ovat riippuvaisempia tietopalveluammattilaisista. Asiakirjan käyttötarve saattaa myös olla esimerkiksi juridinen tai hallinnollinen, jolloin tiedonhaun epäonnistumisella voi olla huomattavat seuraukset. Sundqvist korostaakin tarvetta tutkia käyttöä esimerkiksi julkishallinnon arkistojen kontekstissa.

2.2.1 Arkistotietopalvelun erityispiirteet

Tietopalvelu on yhteinen osa muistiorganisaatioiden ja muiden informaatioalan toimijoiden toimintaa. Useimmin käytetty vertailukohta arkistotietopalvelulle on kirjastoissa annettava tietopalvelu, mutta näiden kahden välillä on nähty myös merkittäviä eroja. Kirjastotietopalveluun verrattuna arkistotietopalvelussa esitetyt kysymykset ovat pääsääntöisesti monimutkaisempia, niihin vastaamisessa kestää kauemmin ja ne vaativat laajempaa tutkimusta (W. M. Duff, 2010). Cross (1997) on todennut perustavanlaatuisen eron arkistojen ja kirjastojen tietopalvelun välillä johtuvan erilaisesta asemasta aineiston käytölle. Arkistoaineiston käyttö edellyttää käytännössä aina tietopalveluhenkilökunnan kanssa asiointia, eli arkistotietopalvelu on elimellinen arkistojen käyttökokemusta. Kirjastoissa tietopalvelu on vain yksi, suhteellisen pientä osaa käyttäjistä koskeva toiminto. Arkistotietopalvelua kuvastaa tietty pakollisuus niin käyttäjille kuin arkisto-organisaatioillekin. On vaikea kuvitella arkistoa ilman tietopalvelutoimintaa jossain muodossa.

Vaikka kirjastojen tietopalvelu eroaakin merkittävästi arkistojen tietopalvelusta, tarjoaa se hyvän vertailukohdan arkistotietopalvelun tarkasteluun. Kirjastojen julkinen yhteiskunnallinen rooli on huomattavasti suurempi kuin arkistojen ja useimmat käyttäjät odottavat intuitiivisesti arkistojen toimivan kirjastoista tuttujen toimintaperiaatteiden mukaisesti (Pugh, 2005, s. 66).

Wendy Duff (2010) on kerännyt arkistotieteellisessä keskustelussa esiin nousseita arkistotietopalvelun erityispiirteitä ja haasteita verrattuna erityisesti kirjastoissa tapahtuvaan tietopalveluun seuraavasti:

- käyttäjä ei voi itsenäisesti tutustua aineistoihin hyllyjä selaamalla
- aineisto on järjestetty alkuperäisperiaatteen, ei aiheen mukaisesti
- säilytettävän aineisto ei ole yhdenmukaista sisäisesti tai suhteessa toisiin kokonaisuuksiin
- nimenomaan arkistokäyttöön suunniteltujen tiedonhaun välineiden puute
- tiedon löytäminen perustuu pitkälti päättelyyn ja arkistoammattilainen tietämykseen arkistonmuodostajasta
- käyttäjillä on yleensä vain vähän kokemusta alkuperäislähteiden käytöstä
- käyttäjillä on vähemmän kokemusta arkistojen kuin kirjastojen käytöstä
- arkistojen tietopalvelun edellyttämä vuorovaikutus on syvällisempää kuin kirjastoissa
- arkistoammattilaiset ovat usein itse käsitelleet tai järjestäneet aineistoa ja luovat itse tiedonhaussa käytettävät apuvälineet

Yleiset kirjastot pyrkivät edistämään käyttöään mahdollisimman paljon. Yleisesti ottaen aineistojen käytön edistäminen ei liity samalla tavoin julkisten arkistoinstituutioiden missioon. Arkistojen tärkeimpänä tehtävänä on perinteisesti nähty asiakirjallisen informaation säilyttäminen erityyppistä käyttöä varten, muttei varsinaisesti käytön edistäminen. Pikemminkin päinvastoin, sillä aineiston käytön rajoittaminen yksityisyyden, tietosuojan tai aineiston säilymisen takaamiseen liittyvien seikkojen takia on olennainen osa arkistojen toimintaa. Arkistoammattilaisilla on vastuuta kahteen, välillä keskenään ristiriitaiseen, suuntaan: toisessa ääripäässä ovat aineistoon liittyvien henkilöiden oikeus yksityiseen, toisaalta taas heillä on velvollisuus saattaa aineistoa sitä haluavien käyttöön. (Duff 2010; Pugh 2005, s.151.)

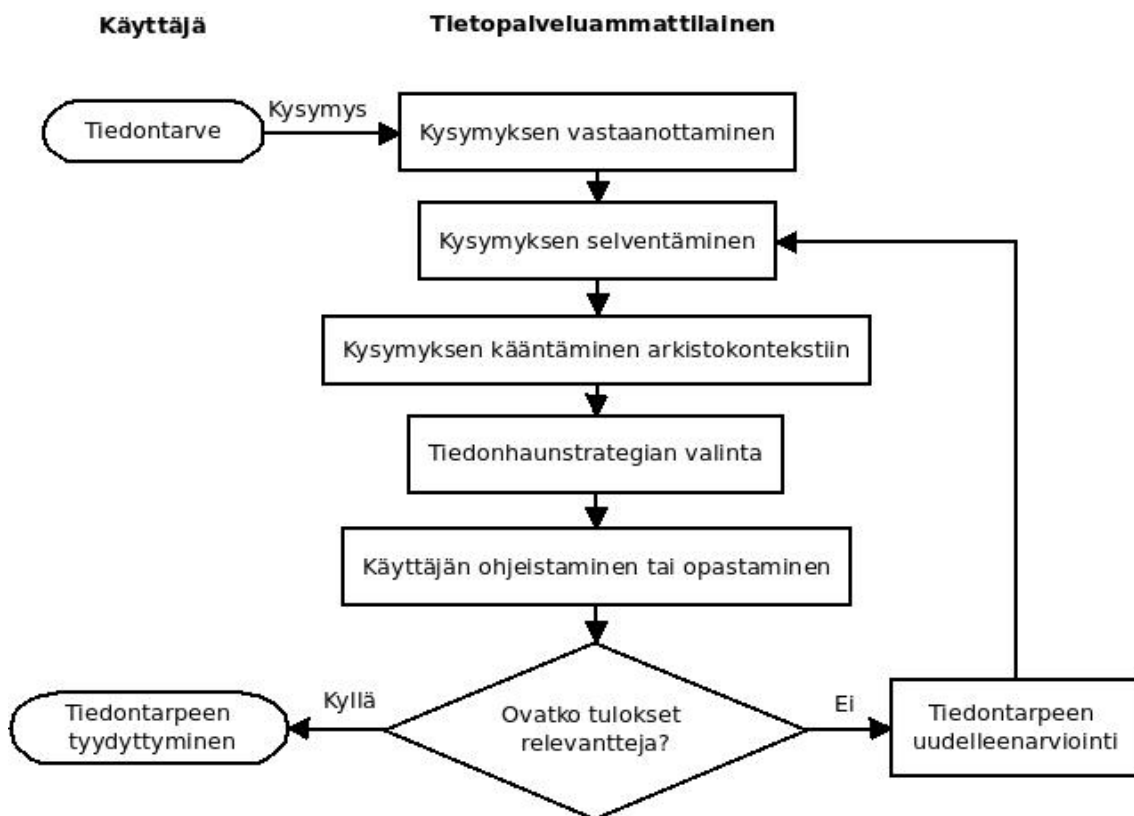
2.2.2 Tietopalvelutilanteen prosessimallit

Keskeisin tietopalvelutilanteen käsitteellistämisessä käytetty termi on *tietopalveluhaastattelu* (*reference interview*). Sillä viitataan kriittiseen vuorovaikutuksen vaiheeseen, jossa tietopalveluammattilainen pyrkii selvittämään käyttäjän tiedontarvetta ja määrittämään tämän pohjalta sopivan kohteen ja tiedonhaunstrategian. Yksinkertaistetusti tietopalveluhaastattelu on tilanne, jossa asiakas kuvaa tiedontarvettaan ja tietopalvelija pyrkii vastaamaan tähän sopivilla toimilla. Käyttäjällä ei kuitenkaan läheskään aina ole itselläänkään tarkkaa kuvaa tiedontarpeestaan tai kykyä tuoda sitä selkeästi ilmi. Joka tapauksessa selkeäkkin tiedontarpeeseen vastaaminen arkistoaineistojen avulla voi olla haastavaa ja asiakkaan tiedontarpeen kääntäminen arkistokontekstiin on keskeinen osa tieto tietopalveluhaastattelua ja arkistotietopalvelun osaamista. Tietopalveluhaastattelua pidetäänkin hyvin haastavana vuorovaikutuksen muotona. (Duff, 2010.)

Tietopalveluhaastattelun keskeistä asemaa tietopalvelun käsitteellistämisessä on kritisoitu sen tarjoaman yksioikoisen kuvan vuoksi, sillä malli soveltuu heikosti virtuaalisen tai etätietopalvelun kuvaamiseen. Esimerkiksi sähköpostien vaihdon kuvaaminen haastatteluksi on vähintäänkin kömpelöä. Kirjastojen yhteydessä Radford ja Connaway (2009) ovat esittäneet uudentyyppisen mallia tietopalvelutilanteita kuvaamaan. Siinä tietopalvelutapahtuman onnistumisen keskeisimpiä tekijöitä ovat tiedonvälitys eli varsinainen asiasisältö ja henkilöiden välinen vuorovaikutus. Esitetty malli ottaa huomioon etänä annettavan ja kasvokkain tapahtuvan tiedonvälityksen erot esimerkiksi vuorovaikutuksessa.

Seuraavaksi esitellään kolme arkistotieteellisessä keskustelussa esiteltyä tietopalvelutilanteen kuvausta. Mallit muistuttavat osin toisiaan, mutta koska mallit eivät viittaa toisiinsa, esitellään jokainen erikseen.

Sandra Kiemele (1989) on käyttänyt erilaisia kirjastotietopalvelun malleja pohjana arkistotietopalvelun prosessimallille, joka kuvaa arkistotietopalvelutilanteen kulkua ja erittelee sen osia.



Kuvio 1. Kiemelen esittämä arkistotietopalvelun prosessi. (Kiemele, 1989, s.10.)

Mallin mukaan tietopalvelutilanteen panee alulle asiakas, joka ilmaisee tiedontarpeensa tietopalveluammattilaiselle. Mikäli kysymys tai tiedontarve on epäselvä, pyrkii tietopalvelussa työskentelevä henkilö tässä vaiheessa selventämään niitä keskustelun avulla. Tämän jälkeen kysymys käännetään arkistokontekstiin, eli pyritään määrittämään, miten tiedontarpeeseen voi vastata arkistoaineiston perusteella. Käytännössä tämä tarkoittaa kysymyksen suhteuttamista järjestysperiaatteisiin, esimerkiksi oikean aineistonmuodostajan, arkiston, kokoelman tai sarjan tunnistamista. Tämän pohjalta muodostetaan sopiva tiedonhaunstrategia eli määritetään se, miten haluttua tietoa voidaan hakea aineistosta. Kyse on kuhunkin aineistoon liittyvien tiedonhaun apuvälineiden ja eri asiakirjojen yhteyksien määrittämisestä, esimerkiksi diaarien yhdistämisestä vireille pantuihin asioi-

hin. Varsinaisen aineiston tutkimustyö on pääosin käyttäjän vastuulla, mutta tietopalveluammattilainen voi osallistua siihen joko suoranaisen opastuksen tai kevyemmän ohjauksen avulla. Lopuksi aineiston käytön tuloksienrelevanssi käyttäjälle arvioidaan ja mikäli se ei ole tyydyttävä, pyritään kehittämään vaihtoehtoinen tiedonhaunstrategia tai uudelleenarvioimaan tiedontarve ja aloitetaan hakuprosessi uudestaan.

Cross (1997) on jaotellut tietopalvelutilanteen osiksi rekisteröinnin, identifikaation, orientaation, tietopalveluhaastattelun, vuorovaikutuksen jatkamisen ja lopetushaastattelun. Rekisteröinti ja identifikaatio sisältävät käyttäjän saapumisen arkistoon sekä siihen liittyvät toimet kuten tavaroiden jättämisen niille varattuihin lokeroihin ja käyttäjäloMAKEEN täyttämisen. Orientaatio käsittää arkiston ja sen toimintatapojen yleisen esittelyn tai näihin tutustumisen. Tärkein osa prosessia on tietopalveluhaastattelu, jossa tietopalveluammattilainen pyrkii kysymysten ja neuvottelun avulla selventämään ja ymmärtämään tarkemmin käyttäjän tiedontarvetta ja sen kaikkia ulottuvuuksia. Tietopalveluammattilainen pyrkii kääntämään käyttäjän tiedontarpeen arkiston ja käytössä olevien tiedonhaun apuvälineiden mukaiselle kielelle ja etsii sopivia aineistoja käyttäjälle tutkitavaksi. Tietopalveluhaastattelu toistetaan tarvittaessa, esimerkiksi mikäli aineisto ei vastaa alkuperäisiin tiedontarpeisiin tai sen pohjalta herää uusia tiedontarpeita. Käyttäjän lopettaessa tutkimustaan voidaan lopetushaastattelussa selvittää käynnin onnistumista, määrittää tarvetta uusille käynneille, ohjata toisten kokoelmien pariin tai kerrata esimerkiksi aineistojen julkaisuun liittyviä linjauksia.

Mary Jo Pugh jaottelee tietopalveluvuorovaikutuksen osiksi *alkuhaastattelun*, *vuorovaikutuksen jatkamisen* ja *loppuhaastattelun*. Alkuhaastattelussa käyttäjän tiedontarvetta selvitetään, rajataan ja täsmennetään. Tässä yhteydessä voidaan ottaa esille myös esimerkiksi se, mitä varten tutkimusta tehdään, jotta voidaan paremmin arvioida, minkä tyyppisiä aineistoja tarvitaan. Näin kysymys saadaan käsitteellistettyä, eli käännettyä käyttäjän luonnollista kieltä oleva tiedontarve tiedonhaun apuvälineissä käytettävissä olevaan muotoon. Tietopalveluammattilainen siis toimii tilanteessa ikään kuin tulkkina asiakkaan ja aineiston välillä. Tältä pohjalta tutkimuskysymystä lähdetään vertaamaan käytettävissä oleviin aineistoihin ja valitaan sopiva tiedonhaunstrategia. Alkuhaastattelu muodostaa merkittävimmän osan tietopalveluvuorovaikutusta, mutta yleensä vuorovaikutus jatkuu vielä sen jälkeenkin, käyttäjän saadessa tutkimustyön edetessä uusia tietoja, jotka saattavat johtaa uusien aineistojen ja kysymysten äärelle tai kysyessä muutoin neuvoa esimerkiksi aineistojen tulkinnassa. Pugh esittää mallissaan varsinaisen tutki-

musprosessin päätyttyä tapahtuvan lopetushaastattelua, jossa käyttäjä kertoo tutkimuksensa tuloksista. Sen avulla tietopalveluammattilainen pystyy määrittämään, onko kaikki tutkimuksen kannalta oleellinen informaatio käyty läpi. Samalla tarjoutuu mahdollisuus oppia aineiston käytöstä ja esimerkiksi käytettyjen aineistojen tietosisällöstä – tietopalveluhenkilökunta tekee vain harvoin itse varsinaista tutkimustyötä aineistoilla. Loppuhaastattelu tarjoaa myös käyttäjälle mahdollisuuden antaa palautetta tietopalvelun sujumisesta. Pugh korostaa kaikkien tietopalveluvuorovaikutuksen osien olevan hyödyllisiä, muttei pakollisia. Käytännössä tietopalvelutilanne koostuu usein vain alkuhaastattelusta ja vain harvoin käydään kaikki vaiheet läpi. Tietopalveluvuorovaikutuksen monitkaisuus vaihtelee luonnollisesti muun muassa käyttäjän tiedontarpeen, käyttäjän kokemuksen, käsiteltävästä aiheesta ja käytettävän aineiston mukaan. (Pugh, 2005, s. 112–120.)

Kiemelen, Crossin ja Pughin mallit muistuttavat paljon toisiaan ja eroja on lähinnä painotuksissa. Ne kuvaavat selkeästi samaa ilmiötä ja erottelevat siitä samat keskeisimmät osiot. Yhteistä malleille on painottuminen kuvaamaan selkeästi nimenomaan paikanpäällä tapahtuvaa tietopalvelua. Kiemelen ja Pughin mallissa on havaittavissa irrottautumista paikanpäällä tapahtuvan tietopalvelun kontekstista. Kiemelen malli on näistä kahdesta yksityiskohtaisempi ja siinä mielessä käyttökelpoisempi. Pughin malli kuvaa tarkimmin nimenomaan tietopalvelutilanteen eri vaiheissa tapahtuvaa vuorovaikutusta, mutta malli on melko yleisluontoinen ja soveltuu siten heikommin yksityiskohtaisen analyysin työkaluksi. Tietopalveluprosessi on kuitenkin oleellisilta osin samanlainen myös virtuaalisessa ympäristössä. Crossin esittämä malli on selkeästi eniten kiinni paikanpäällä tapahtuvan tietopalvelun käytännöissä ja sen johdosta osin vanhentunut. Kyse on sekä käytännön toiminnan että etenkin taustalla olevan ajattelutavan muutoksesta. Malli soveltuu parhaiten perinteisen tutkimuksellisesti suuntautuneen päätearkiston tutkijasalipalvelun kuvaamiseen.

2.2.3 Tietopalvelu muutoksessa

Viimeistään 1980-luvulta lähtien arkistojen toimintaan on kohdistunut merkittäviä muutospaineita. Merkittäviä muutoksen aiheuttajia ovat olleet toimintaympäristön digitalisoituminen, julkishallinnon uudelleenorganisointi ja taloudellisten toimintaedellytysten supistuminen. Lisäksi arkistoalan sisällä on syntynyt aiempaa voimakkaampaa jakautu-

mista aktiivivaiheen asiakirjahallintaan ja passiivivaiheen arkistotoimeen sekä työtehtävien eriytymistä (Peltola, 2015, s. 214-215).

Muutospaineet kohdistuvat myös tietopalveluun ja muuhun arkistojen asiakastyöhön ja esimerkiksi aineistojen digitointiprojekteihin on panostettu viime vuosina paljon. Käytäjiin ja arkistoaineistojen käytöstä on kuitenkin saatavilla vähänlaisesti tutkittua tietoa toiminnan kehittämisen avuksi. (Sundqvist, 2007.)

Tietopalvelun jäämistä vähäiselle huomiolle arkistokeskustelun ja tutkimuksen saralla on selitetty eri tavoin. Duff (2010) erittelee joitakin näistä syistä. Tietopalvelua on ehkä pidetty arkistoammattilaisten keskuudessa itsestään selvänä osana arkipäiväistä toimintaa, ilmiönä joka ”vain tapahtuu” ja johon ei tarvitse kiinnittää sen enempää huomiota. Arkistoammattilaisilta on esitetty puuttuvan vastaava julkisen palvelutehtävän eetos kuin esimerkiksi kirjastoammattilaisilta. Arkistojen ydintehtävinä on pidetty arkistoaineiston säilymisen turvaamista ja hallinnointia. Vasta näiden perustehtävien jälkeen ovat seuranneet aineiston käyttöön ja sen helpottamiseen liittyvät tehtävät.

Ajattelutapa on ollut esillä myös suomalaisessa arkistokeskustelussa, esimerkiksi kirjastotataustainen ja sittemmin arkistoalalle siirtynyt Riitta Mäkinen avaa arkistojen tehtäviin ja tietopalveluun liittyntä ajattelua:

”Ensisijaista on säilyttää kansakunnan arvokkaimmat asiakirjat tärkeisiin tarkoituksiin, toiseksi auttaa tärkeiden tarkoitusten toteutumista. Sosiaalinen toiminta on ristiriidassa kahden tärkeimmän toiminnan kanssa.” (Mäkinen, 1987.)

Lainaus kuvastaa hyvin arkistoinstituutioiden perinteistä itseymmärrettyä roolia, jossa aineiston säilyttäminen ja varjelu oli keskeistä. Ajattelutapa on vaikuttanut myös tietopalvelun asemaan ja rooliin: aineistoa on säilytetty käyttöä varten, mutta vain riittävän tärkeisiin tarkoituksiin eikä arkistoinstituution tehtävänä missään nimessä ollut aineiston käytön edistäminen. Tämä kuvastaa niitä ristiriitoja, joita arkistoinstituutioiden itseymmärrettyyn tehtävään on liittynyt. On jossain määrin perusteltua sanoa että arkistojen tärkein tehtävä on asiakirja-aineiston säilymisen takaaminen. Perustellusti voidaan myös todeta aineiston säilyttämisessä olevan mieltä vain siinä tapauksessa, että niitä myös käytetään ja että aineiston käyttämisen turvaaminen on arkistotoimen tärkein tehtävä. Toisaalta esimerkiksi Cox (1992) ohittaa tämän ristiriidan toteamalla tiedon saattaminen käyttöön olevan joka tapauksessa yksi arkistotoimen keskeisimmistä kysymyksistä, oli kyse sitten ensi- tai toissijaisesta toiminnasta.

Viime aikoina arkistojen käyttö ja käyttäjät ovat nousseet voimakkaammin ja arkistojen suhde muuhun yhteiskuntaan on ylipäänsä korostunut muun muassa postmodernin arkistoteorian vaikutuksesta. Esimerkiksi Pughin (2005, s. 252) mukaan asiakaspalvelun on oltava kaiken arkistotyön perustana. Hän määrittelee edelleen arkistotyön kokonaisuudessaan asiakaspalvelutyöksi, jossa toimivien on ymmärrettävä julkinen palvelutehtävänsä. Tietopalvelutyössä tehtävä vain tulee selvimmän esille.

Asiakaslähtöisyyden esiinnousu on yhteydessä myös muistiorganisaatio -käsitteen vaikiintumiseen kuvaamaan yhteiskunnallisen muistifunktion omaavia organisaatioita, yleisimmin arkistoja, kirjastoja ja museoita. Kirjastot ja museot ovat keskittyneet huomattavasti arkistoja enemmän asiakaslähtöisyyteen, joten yhden termin alle niputtaminen on omalta osaltaan ajanut etenkin kulttuurihistoriallisesti suuntautuneita arkistoja omaksumaan aiempaa asiakaslähtöisemmän otteen (Huvila, 2008).

Tietotekniikan nopea kehitys on vaikuttanut merkittävästi myös arkistoinstituutioiden ja niiden tietopalvelun toimintaan viimeistään 1980 -luvulta alkaen. Käytännön tasolla muutokset ovat kuitenkin olleet melko hitaita ja pienimuotoisia. Digitalisoituminen on näkynyt arkistotietopalvelunkontekstissa erityisesti aineiston digitoimisessa, siirtymisessä virtuaaliseen tietopalveluun sekä tiedonhaun apuvälineiden siirtymisessä sähköiseen muotoon. Arkistoaineistojen digitoiminen parantaa niiden käytettävyyttä ja digitaaliset aineistot takaavat ennennäkemättömän nopean ja helpon pääsyn arkistojen aineistoihin yhä useammalle. Paikanpäällä tapahtuva toiminta onkin enää vain yksi osa arkistojen tietopalvelua ja tietopalvelukäsitteen laajentaminen uusia toimintamuotoja käsittämän on ollut tarpeellista (McCausland, 2011).

Selkeästi merkittävin virtuaalisen tietopalvelun väylä on sähköposti. Sinänsä muutos ei ole suuri verrattuna esimerkiksi kirjeitse tai puhelimitse tehtyihin tietopalvelupyyntöihin. Kuitenkin sähköpostin käyttö näyttää laskeneen kynnystä ottaa yhteyttä arkistoon. Tämä näkyy toisaalta kyselyjen kasvaneena määränä ja toisaalta siinä, että osa sähköpostitse saapuneista tietopalvelupyynnöistä ovat puutteellisempia kuin muilla tavoin saadut. Tietopalveluammattilaiset pitävät sähköpostin hyvänä puolena sen sallimia suurempia mietintä- ja valmisteluajoja ennen lopullista vastausta. Sähköpostin käytön helppoudesta ja nopeudesta johtuen käyttäjät saattavat kuitenkin olla kärsimättömiä vastauksen suhteen. Etänä annettavaan tietopalveluun liittyy enemmän arkistoammattilaisten tekemää tiedonhakua ja tutkimusta asiakkaiden puolesta, kuin paikanpäällä tapahtuvassa tietopalvelussa. Virtuaalisen tietopalvelun huonona puolena on pidetty epäsuo-

ruutta ja ei-kielellisen viestinnän puutetta, josta johtuen käytettyyn kieleen tulee kiinnittää enemmän huomiota ja pyrkiä avaamaan käytettyjä käsitteitä huomattavasti laajemmin kuin tavanomaisessa tietopalvelussa. Tämän vuoksi virtuaalisiin tietopalvelukysymyksiin vastaamista on pidetty työläämpänä verrattuna perinteiseen tietopalveluun. (Pugh, 2005, s.134–135; Duff & Fox, 2006.)

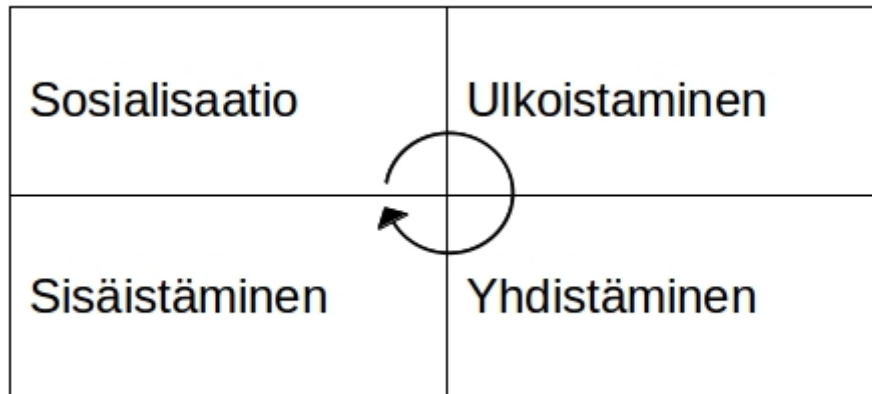
Sekä paikan päällä että etänä aineistoa käyttävien tarpeet ja ongelmat ovat kuitenkin yhteneviä. Käyttäjät tarvitsevat myös digitaalisten aineistojen käyttöön arkistoammattilaisten apua, sillä esimerkiksi ensimmäistä kertaa arkistoaineistoa käyttävän mahdollisesti kokema hämmennys on samanlainen riippumatta siitä, missä muodossa ja ympäristössä aineistoa käytetään (Duff, 2010).

2.3 Ammatillinen tietämys ja tietämyksenhallinta

Tiedon käsitettä on akateemisesti määritelty eri tavoin. Klassinen tietoteorian mukainen määrittely tiedolle on *perusteltu tosi uskomus*. Tiedon käsitettä voidaan myös eritellä jakamalla se tasoiksi, joista tunnetuimpia on jaottelu dataan, informaatioon ja tietämykseen. Datalla viitataan tiedon perusosaan, vailla kontekstia tai rakennetta olevaa. Informaatio on kontekstualisoitua dataa. Tietämys määritellään tässä yhteydessä inhimilliseksi tiedoksi, joka on yleensä kokemuseräistä.

Toinen usein käytetty tapa määritellä tietoa on Michael Polanyin (1983) esittelemä jako kahteen tiedon ulottuvuuteen eli *hiljaiseen* (tacit) ja *eksplisiittiseen* (explicit) tietoon. Eksplisiittistä tietoa voidaan esittää eksplisiittisessä muodossa, siis esimerkiksi ylös kirjoittamalla ja sen viestiminen toisille on yleisesti ottaen helppoa. Hiljainen tieto on luonteeltaan henkilökohtaista ja sen ilmaiseminen on vaikeaa tai mahdotonta. Se on myös usein tekemisen kautta omaksuttua, kokemuseräistä tietoa.

Japanilaiset tutkijat Takeuchi ja Nonaka (1995) ovat kehittäneen ns. SECI -mallin kuvaamaan uuden tiedon syntymistä organisaatioissa. Mallin pohjana on oletamus että uutta tietoa syntyy hiljaisen ja eksplisiittisen tiedon välisistä vuorovaikutuksista. Mallin nimi on johdettu sen esittelemistä neljästä tiedonluomisen vaiheesta eli *sosialisaatiosta* (socialization), *ulkoistamisesta* (externalization), *sisäistämisestä* (internalization) ja *yhdistämisestä* (combination).



Kuvio 2. SECI -malli Nonakan ja Takeuchin (1995) mukaan

Sosialisaatiolla tarkoitetaan kokemusten jakamista, jonka yhteydessä siirtyy hiljaista tietoa. Sosialisaatio voi tarkoittaa paitsi sanallista viestintää, myös jäljittelyä, havainnointia ja esimerkin kautta oppimista. Ulkoistamisessa hiljaista tietoa siirretään eksplisiittiseen muotoon, esimerkiksi ylös kirjaamalla. Yhdistämisessä erityyppisistä eksplisiittisistä tiedoista muodostuu laajempia tietokokonaisuuksia. Sisäistämisessä eksplisiittistä tietoa siirretään hiljaiseksi tiedoksi ja se liittyy läheisesti tekemisen myötä oppimiseen. Nonakan ja Takeuchin mukaan nämä tiedon jakamisen välineet vuorovaikuttavat jatkuvasti keskenään luoden tiedon spiraalin. (Nonaka & Takeuchi, 1995, s. 62–73.)

Tietopalvelun monipuolisien tehtävien hallitseminen edellyttää tehtävässä toimivilta laajaalaista tietämystä ja osaamista. Mary Jo Pughin mukaan tietopalvelutyö edellyttää hyviä tietoja arkiston kokoelmista ja käytössä olevista tiedonhaun apuvälineistä. Lisäksi laajempi tietämys koko informaatioympäristöstä, esimerkiksi muiden arkistojen kokoelmista, on eduksi. Tällainen tietämys mahdollistaa asiakkaiden ohjaamisen muualle, mikäli tarvittavia tietoja ei löydy omista kokoelmista. Toimintakenttään kuuluvien lakien ja eettisten ohjeiden tuntemus on olennainen osa tietopalvelua. Henkilökohtaisista ominaisuuksista Pugh mainitsee soveltuvuuden ihmisten kanssa työskentelyyn ja kyvyn saada tyydytystä työstä vaikei lopullista vastausta esitettyihin kysymyksiin saataisikaan. (Pugh, 2005, s. 253.)

Tiedonhaku on tietopalvelun keskeisiä toimintoja. Lytlen (Lytle, 1980a, 1980b) mukaan arkistoissa tapahtuvalle tiedonhauille on olemassa kaksi perusmetodia. Alkuperäisperiaatteen mukaisessa tiedonhaussa keskeistä on tunnistaa tehtävä tai organisaatio jossa haettava asiaa on käsitelty. Indeksointiin perustuva tiedonhaku tapahtuu aineiston sisältöä

kuvailevaa asiasanoitusta sisältäviä tiedonhaun apuvälineistä, kuten hakemistoja tai kortistoja apuna käyttäen. Järjestysperiaatteenmukaisessa tiedonhaussa haku kohdistuu asiakirjan luonteeseen ja indeksiin perustuvassa sisältöön. Esimerkiksi perukirjan etsiminen tapahtuisi järjestysperiaatteen mukaisesti tunnistamalla sen luoneen tai sitä käsitelleen organisaation eli alioikeuden tunnistamista, sopivan tehtävän tai asiakirjatyypin tunnistamista tästä arkistosta sekä aineiston sisäinen järjestys, kuten aakkosjärjestys tai saapumisajan mukainen järjestys. Saman perukirjan indeksiin perustuva haku edellyttäisi että siitä on luotu jonkinlainen kortisto tai luettelo esimerkiksi nimien perusteella.

Järjestysperiaatteen mukainen tiedonhaku näyttäisi pääosin antavan parempia tuloksia. Se kuitenkin edellyttää aineiston käyttämisen myötä syntynyttä kokemustietoa, joten sitä esiintyy enimmäkseen kokeneilla arkistoammattilaisilla ja tuskin lainkaan arkistojen käyttäjillä. Järjestysperiaatteeseen perustuvan tiedonhaun opettaminen asiakkaille olisi hyvin hankalaa ja tuskin tarkoituksenmukaista. Erilaisiin tiedonhaun apuvälineisiin, kuten kortistoihin, tietokantoihin tai asiasanoihin perustuva tiedonhaku taas on helpompaa omaksua, sillä se on periaatteiltaan tuttua esimerkiksi kirjastomaailmasta. Apuvälineisiin perustuva tiedonhaun ongelmana on sen riippuvuus valmiista työkaluista, joiden kehittämiseen ei usein ole voimavaroja. Tästä johtuen tiedonhaun apuvälineet ovat usein riittämättömiä sekä määrällisesti että laadullisesti, joten niiden avulla ei päästä yhtä tehokkaisiin tuloksiin kuin järjestysperiaatteen mukaisella tiedonhaulla. Kyse on myös polkuriippuvuudesta, sillä järjestysperiaatteen mukainen tiedonhaku on arkistoissa huomattavasti perinteisempi ja mm. tästä syystä sisällönkuvailuun ei ole kiinnitetty kovinkaan paljon huomiota. (Duff & Fox, 2006.)

Richard J. Cox ja James O'Toole ovat myös eritelleet arkistoalan ammatillisen tietämyksen kerryttämisen välineitä. Keskeisimpiä näistä ovat arkistoalan peruskoulutus, työssä oppiminen sekä työuran aikainen ammatillinen jatkokoulutus. Muuttuvassa työympäristössä kaikkien näiden menetelmien käyttäminen tietämyksen muodostumiseen on tullut tarpeelliseksi. Koulutus antaa peruslähtökohdat työskentelyyn mutta suurin osa ammatillisen tiedon omaksumisesta tapahtuu käytännön kautta ja kokemusten jakamisella on suuri merkitys tässä prosessissa. (O'Toole & Cox, 2006, s. 88 ja 133; tässä Peltola, 2015, s.208.)

Vaikka tietopalvelussa työskentely edellyttää laaja-alaista tietämystä, on se jäänyt vähäiselle huomiolle arkistoalan koulutuksessa (mm. Anthony, 2006; Duff, Yakel, & Tibbo, 2013). Huomattava osa tietopalvelutyöhön pätevoitymisestä on perinteisesti tapahtunut

kerryttämällä kokemustietoa työssäoppimisen kautta. Stuart Strachan onkin arvioinut suuren arkistoinstituution kohdalla hyvän tietopalveluosaamisen edellyttävän 5-6 työkokemusta tietopalvelusta ja aineistoista (Strachan 1996, tässä Pugh 2005, s.253). O'Toole (J. O'Toole, 1990) on kritisoinut arkistoalan koulutuksen olevan usein pinnallista ja hajanaista. Tämän seurauksena käytännön harjoittelulla on suuri merkitys ja laajempi arkistotyön ymmärrys jää vajavaiseksi, jolloin arkistoprofessio vaikuttaa koostuvan useista irrallisista osa-alueista. Tästä esimerkkinä O'Toole mainitsee tietopalvelun ja tiedonhaun apuvälinen luomisen opettamisen toisistaan erillisinä, vaikka nämä toiminnot ovat kiinteästi yhteydessä toisiinsa.

2.4 Aikaisempi tutkimus

Arkistotietopalvelua on tarkasteltu tieteellisessä tutkimuksessa melko vähän. Tämä siitäkin huolimatta, että epäkohta noussut toistuvasti esiin arkistoteoreettisessa keskustelussa, erityisesti verrattaessa arkistotieteellistä tutkimusta kirjastoja koskevaan tutkimukseen (mm. Duff & Fox, 2006). Viimeisen kymmenen vuoden aikana on kuitenkin ilmestynyt useita aiheita käsitteleviä kansainvälisiä tutkimuksia.

Arkistojen käyttöä ja käyttäjiä on tutkittu jonkin verran, mutta painopiste on enimmäkseen ollut puhtaasti kulttuurihistoriallisissa arkistoissa ja akateemisissa tutkijoissa. Tämän tutkielman kannalta olennaisin arkistojen käyttöön ja käyttäjiin liittyvä tutkimus on Anneli Sundqvistin väitöskirja (2009), joka käsittelee asiakirja-aineistojen käyttöä organisaatioissa tietokäyttäjytymisen kautta. Tutkimuksen kohteena olivat ruotsalaiset kunnallisorganisaatio ja valtionhallinnon organisaatio, ja aineistona käytettiin haastatteluja, havainnointia ja asiakirjalähteitä. Tutkimus keskittyi pääasiassa asiakirjahallintoon mutta käsitteli myös arkistoja. Keskeisiä käyttäjätyhmiä olivat kunnan virkamiehet ja kunnallispoliitikot, median edustajat ja yksityishenkilöt. Käyttö kohdistui useimmiten ajan-kohtaisiin, käsittelyssä oleviin aineistoihin ja esimerkiksi kaavoitusasioihin. Osana tutkimustaan Sundqvist käsitteli myös kunnanarkiston käyttöä ja käyttäjiä. Sisäinen käyttö oli suhteessa vähäisempää kunnanarkistossa kuin asiakirjahallinnossa ja ulkoisten käyttäjien määrä vastaavasti suurempi. Tutkijat ja sukututkijat muodostivat määrällisesti pienen käyttäjäryhmän, mutta tekivät noin kolmanneksen kaikista tietopyynnöistä. Ulkopuolisista käyttäjistä ja loppujen ollessa pääasiassa yksityishenkilöitä jotka hakivat jotta-kin asiakirjaa tai tietoa, kuten koulutodistusta tai kouluterveydenhuollon asiakirjoja.

Valtaosa arkistossa esitetyistä tietopyynnöistä koski tiettyä asiaa tai asiakirjaa laajempien aihekysymysten määrän jäädessä vähäisemmäksi. Käyttäjät suosivat kirjaajien ja arkistoammattilaisten apua yli tiedonhaun apuvälineiden, sillä asiantuntijoiden konsultointia pidettiin tehokkaampana kuin itse tehtyjä hakuja. Kirjaajien ja arkistoammattilaisten etuna oli se, että he olivat osin luoneet aineiston järjestyksen ja toisaalta tottuneet hakemaan tietoa aineistosta. Myös laaja kontekstuaalisen tiedon kuten oman organisaation hallintorakenteiden ja historian tuntemus auttoi kirjaajia ja arkistoammattilaisia tiedonhaussa ja käyttäjien kysymysten kääntämisessä sellaiseen muotoon että niihin voitiin vastata asiakirja-aineiston avulla.

Tiina Peltolan väitöskirja *”Arkistotyön muutos ja muutoksen kokeminen 1970-luvulta 2000-luvun alkuun - Tapaustutkimus arkistomassoista, teknistymisestä ja asiantuntijuudesta”* (2015) on yksi harvoista päätearkistotyötä suomalaisesta kontekstista käsittelevistä tutkimuksista. Tutkimuksen painopiste on elokuva-arkiston aineistotyössä, mutta sen käsittelemät teemat ovat soveltamiskelpoisia myös muuntyyppisiin arkistoinstituutioihin. Tutkimuksen kohteena oli 31 Kansallisen audiovisuaalisen instituutin työntekijää, joiden kokemuksia arkistotyöstä ja sen muutoksista selvitettiin haastattelututkimuksen perusteella. Keskeisimmiksi muutoksiksi nousivat aineistomäärien kasvu, tietotekniikan nopea kehitys sekä työnkuvien eriytyminen ja ammattimaistuminen. Nämä kehityskulut ovat olleet limittäisiä ja tukeneet toisiaan. Esimerkiksi aineistomäärien kasvu on johtanut tarpeeseen kehittää tietoteknisiä ratkaisuja sen hallintaan ja kannustanut ammatillinen erikoistuminen on lisääntynyt. Ammatillistumista on tapahtunut aineistomäärien kasvun myötä, kun aikaisemmin suurelta osin muistinvaraiseen aineistohallinta mallien tilalle on kehitetty systemaattisempia järjestelmiä. Näin siirtyminen kuraattorisesta työnkuvasta ammattimaisempaan, hieman vähemmän kokoelmasidonnaiseen ammattikuvaan.

Sandra Kiemele (1989) tutki maisteritutkinnon loppututkielmassaan arkistoammattilaisten suhtautumista tietopalveluun. Tutkimus toteutettiin kahden kyselytutkimuksen avulla, joista toisessa kysyttiin arkistoammattilaisten omasta ja toisessa heidän käsityksensä kollegoidensa suhtautumisesta tietopalveluun. Tutkimuksen erityisenä tarkoituksena oli selvittää arkistoammattilaisten taustan suhdetta tietopalvelutyöstä omattuihin käsityksiin. Molempien kyselyiden vastaanottajajoukko oli 75 yhdysvaltalaista erityyppisissä arkistoinstituutioissa työskentelevää arkistoammattilaista. Kyselyiden vastausprosentit olivat 77 % ja 66 % ja vastauksia analysoitiin kvalitatiivisesti SPSS taulukoiden

avulla. Tarkasteltavana olevat taustamuuttajat olivat työskentelykohteena olevan arkistoinstituution tyyppi, tietopalvelutyökokemuksen määrä, pääasiallinen työtehtävä, aineistotyyppi jonka parissa pääosin työskenneltiin ja koulutausta. Tutkimusaineisto osoitti heikon yhtäläisyyden arkistoinstituution tyyppin ja tunnistettujen käyttäjäryhmien välillä – mitä erikoistuneempi arkisto, sitä eriytyneempiä käyttäjäryhmiä tunnistettiin. Kokonaisuudessaan aineisto viittasi siihen ettei tietopalvelulla juuri ole eroja erityyppisten arkistoinstituutioiden välillä, eli yhtenäinen arkistotietopalvelumalli on mahdollinen. Sen sijaan arkistoinstituution tyyppillä oli yhteys siihen, miten tietopalvelu koettiin, etenkin julkishallinnon arkistoissa työskenteleville tietopalvelu näyttäytyi jossain määrin yksitoikkoisena ja toistava suoritteena. Pääasiallinen työtehtävä näytti vaikuttavan kaksijakoisesti suhtautumiseen: toisaalta peruskuva tietopalvelusta oli melko yhtenäinen, mutta merkittäviä eroja löytyi siinä, mikä koettiin sen keskeisimmäksi tiedolliseksi pääomaksi. Pääosin tietopalvelussa työskentelevät korostivat tiedonhaunapuvälineiden merkitystä siinä missä pääosin aineiston järjestämisen parissa työskentelevät pitivät arkistotietopalvelun ammattilaisia tärkeimpänä tietolähteenä. Julkishallinnossa työskentelevillä vastaajilla oli selkeämpi kuva tietopalvelusta, jonka Kiemele tulkitsee viittaavan suurempaan kokemukseen tietopalvelutehtävistä. Koulutustaustan ja tietopalvelukokemuksen vaikutuksista suhtautumiseen ei saatu merkittäviä tuloksia.

Wendy Duff ja Allison Fox (2006) tarkastelivat tutkimuksessaan arkistotietopalvelua arkistotietopalvelun näkökulmasta. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää kokemuksia tietopalvelusta ja siihen liittyvästä tietämyksestä sekä tietämyksen syntymekanismista. Lisäksi tarkasteltiin kokemuksia onnistuneista ja epäonnistuneista tietopalvelutilanteista sekä paikanpäällä että virtuaalisessa ympäristössä. Myös tietopalvelun koettuja hyviä ja huonoja puolia pyrittiin selvittämään tarkemmin. Tutkimus tehtiin haastattelemalla yhteensä 13 kahdessa eri maassa sijaitsevan suuren arkistoinstituution tietopalveluammattilaista. Useimmat työskentelivät sekamuotoisten aineistojen parissa, mutta osa oli erikoistunut johonkin tiettyyn aineistotyyppiin. Tutkimuksessa haastateltuja pyydettiin kuvailemaan kahta heidän mielestään onnistunutta ja kahta epäonnistunutta tietopalvelutilannetta sekä näissä tapahtunutta vuorovaikutusta. Haastattelujen tuloksia analysoitiin kvalitatiivisesti yhdistävien teemojen löytämiseksi. Tuloksissa korostui eroja paikanpäällä tapahtuvan ja virtuaalisen tietopalvelun välillä. Paikanpäällä tapahtuva tietopalvelu koostui suurelta osin arkiston käytön opastamisesta, kun taas etätietopalvelussa tietoa enimmäkseen etsittiin asiakkaiden puolesta ja vastattiin esitettyihin kysymyksiin. Arkistotietopalvelussa vaadittavan tietämyksen kohdalla korostui etenkin säilytettävien ai-

neistojen hyvän tuntemuksen merkitys. Myös muodollisen koulutuksen ja sitä täydentävän työpaikalla tapahtuvan arkistotietopalvelukoulutuksen tärkeys tietopalvelun onnistumisen kannalta nousi esiin. Tutkimuksen mukaan tietopalvelussa toimivat arkistoammattilaiset omaksuivat suurelta osin tarpeellista tietämystä seuraamalla ja kopioimalla toimintamalleja kokeneemmilta työtovereitaan. Tiedon jakaminen on yleistä ja kirjoittajat suosittelevatkin uusien tietopalvelutyöntekijöiden perehdyttämistä tehtävään kokeneemman mentorin avulla. Duff ja Fox korostavat tietopalvelutietämyksen hallinnoinnin tärkeyttä.

Ciaran Trace (2006) tutki arkistotietopalvelussa työskenteleviä etnologisesta lähtökohdasta. Hän tarkasteli tutkimuksessaan erityisesti tietopalveluhenkilökunnan ja käyttäjien välistä vuorovaikutusta, mutta myös sitä miten tietopalveluvuorovaikutuksen osapuolet pitävät tietopalvelun toiminnan kannalta merkityksellisenä ja mistä onnistunut suhde tutkijan ja tietopalveluammattilaisen välillä koostuu. Tutkimuksessa tarkasteltiin kahta yhdysvaltalaisen yliopistoarkiston tietopalvelutyöntekijää sekä yhtä tutkijaa havainnoinnin ja haastattelujen avulla. Havainnointijakso kesti yhteensä kymmenen viikkoa viikoittaisen havainnointiajan ollessa noin 10-15 tuntia ja kattoi sekä paikanpäällä että etänä tapahtuvaa tietopalvelua. Kyseessä oli pilottitutkimus, joka onnistuu nostamaan esiin joitakin jatkotutkimuksen ja arkistotietopalvelun ymmärtämisen kannalta oleellisia termejä. Tutkimusaineiston pohjalta Trace käsittelee sitä, minkä tyyppisiä tietopalvelukysymyksiä pidetään mielekkäinä ja minkälaisista tietopalvelutilanteista syntyy mielekkyyttä tietopalveluun. Käytännössä tämä tarkoittaa riittävän monimutkaista ja älyllisesti haastavaa kysymystä. Toinen esiin noussut ilmiö on vastavuoroisuus, jolla viitataan siihen miten tietopalveluvuorovaikutus hyödyttää myös arkistotyöntekijää ja arkistoa. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi parempaa tutustumista aineistoon ja sen sisältöön ja siihen minkä tyyppiseen tutkimukseen aineistoa voi käyttää. Haastateltu arkistotyöntekijä nosti hyvän tietopalvelijan ominaisuuksiksi kokoelmien tuntemuksen, kommunikaatio-aidot ja kyvyn auttaa asiakkaita tekemättä tutkimusta heidän puolestaan. Haastateltu käyttäjä taas nosti tietopalvelijan tärkeimmäksi ominaisuuksiksi asennoitumisen tiedon jakamiseen ja aineistokeskeisen lähestymistavan, eli sen että tietopalvelija esiintyy aineiston, ei aihealueen tai tutkimusprosessin asiantuntijana.

Denise Anthony (2006) tutki väitöskirjassaan *Beyond Description: An Exploration of the Knowledge and Skills of Experienced Archivists* arkistoammattilaisten tietämystä ja pyrki erityisesti analysoimaan sen syntyprosessia. Tutkimus kartoitti arkistoammattilais-

ten tietämystä laajemmassa kontekstissa, mutta pitkälti tietopalvelutilanteisiin keskittyen. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää miten arkistoammattilaiset löytävät tietoa arkistosta ja mistä arkistoammattilaisten tiedonhaun asiantuntijuus koostuu. Tutkimukseen osallistui 18 työkokemukseltaan eritasoista työntekijää kymmenestä yhdysvaltalaisesta yliopiston arkistosta. Tutkimuksessa arkistotyöntekijöille esitettiin joukko keksittyjä tietopalvelukysymyksiä ja havainnoitiin tiedonhakuprosessia. Erityisenä tavoitteena oli tarkastella mahdollista eroa kokeneempien ja vähemmän kokeneiden osallistujien välillä. Tuloksissa korostui selvästi kokemuksen mukanaan tuoma tietämys ja hiljainen tieto. Tutkimuksen perusteella arkistokokoelmien syvällisen tuntemuksen kehittäminen vie vuosia. Kokeneet tietopalveluammattilaiset löysivät kysymyksiin vastauksen useammin ja vähemmällä vaivalla. Kokemattomammalle tietopalveluhenkilökunnalle tietopalvelutilanne tarkoitti pääasiassa tiedonhakua käytössä olevista tietokannoista, siinä missä kokeneemmille arkistoammattilaisille tietopalvelu tarkoitti yhdessä asiakkaan kanssa tehtävää laajempaa kokonaisuutta, jossa yhdistyivät tiedonhaunopastus, organisaation historian syvä tuntemus ja käytännön kokemus.

Yakel ja Torres (2003) tutkivat arkistoinstituutioissa säilytettävien alkuperäisaineistojen käyttöön liittyviä osaamistarpeita. Tutkimus tehtiin haastattelemalla 28 arkistonkäyttäjää. Tutkimuksessa eriteltiin kolme keskeistä arkistoaineistojen käyttöön liittyvää osaamisaluetta. *Aihetietämys* (domain knowledge) tarkoittaa tutkittavaan aiheeseen liittyvää tietämystä, käytännössä siis aihealueen tuntemista. *Asiakirjojen aineelliseen tulkintaan liittyvä tietämys* (artifactual literacy) tarkoittaa aineistojen tulkintaan ja asiakirjallisuuden liittyvää. Kyse on pikemminkin aineiston materiaalisuuden mukanaan tuoman informaation tunnistamisesta, esimerkiksi valokuvan, lomakkeen tai kirjeen tunnistamisesta, ja sen hyödyntämisestä tulkinnaissa ja kontekstualisoinnissa kuin aineiston tietosisällön suoranaisestä tulkinnaasta. *Arkistoäly* (archival intelligence) on tutkimuksen keskeisin löytö. Sillä tarkoitetaan arkistojen ja arkistotyön keskeisimpien toimintaperiaatteiden tuntemusta. Arkistollinen tietämys voi sisältää arkistoteorian tuntemusta, arkistotyön käytäntöjen tuntemusta ja arkistojen toimintaan liittyvää tietämystä. Kyse voi esimerkiksi olla arkistonjärjestyksen periaatteiden tuntemisesta tai tietopalveluhenkilökunnan toimenkuvan tuntemisesta. Arkistollinen tietämys auttaa selviämään aineistojen käytön yhteydessä eteen tulevista ongelmista ja edesauttaa näin tutkimuksen etenemistä.

Duff, Tibbo ja Yakel (2013) tutkivat arkistotietopalvelutyössä vaadittavaa tietämystä tarkemmin. Haastattelututkimuksessa kysyttiin arkistojen käyttäjiltä, minkälaisia taitoja he

kokivat tarvitsevansa arkiston tietopalveluhenkilökunnalta. Haastattelujen kohteena oli 28 tieteellisten arkistojen käyttäjää ja 29 hallinnollisten arkistojen käyttäjää, joilta kysyttiin kokemuksia hyvistä ja huonoista tietopalvelukokemuksista. Näin saatuja tuloksia verrattiin yhdysvaltalaisen *Society of American Archivist* – arkistoyhdistyksen *Reference, Access and Outreach* -osaston jäsenilleen tekemään arkistotietopalvelua käsitelleen kyselytutkimuksen tietämystä koskeneiden kysymysten vastauksiin. Sekä tietopalveluammattilaiset että asiakkaat nimesivät samansuuntaisia tietämyksen tyyppejä, joskin painotuksissa oli eroja. Molemmat ryhmät pitivät kokoelmien tuntemusta ja arkistojen toiminnan tuntemusta tärkeinä. Tietopalveluammattilaiset pitivät tutkimusaihealueen tuntemusta, vuorovaikutustaitoja sekä tiedonhakutaitoja tärkeämpinä kuin asiakkaat. Asiakkaat taas pitivät tärkeämpinä aineiston kontekstin tuntemusta sekä asiakirjojen aineelliseen tulkintaan liittyvää tietämystä (*artifactual literacy*).

Tutkimus esitteli tuloksiensa pohjalta arkistotietopalvelun tietämyksen ARK -mallin (*Archival Reference Knowledge Model*). Mallin pohjana on ollut Yakelin ja Torresin (2003) tutkimuksessa esille tulleet käyttäjien tietämystarpeet, jota Duff, Tibbo ja Yakel muokkasivat oman tutkimuksensa perusteella muodostaen tietopalvelun tietämystarpeita paremmin kuvaavan mallin. Malli erittelee kolme arkistotietopalvelussa tarvittavaa tietämyksen aluetta: *tutkimuksellinen tietämys (research knowledge)*, *aineistollinen tietämys (collection knowledge)* ja *vuorovaikutuksellinen tietämys (interaction knowledge)*.

Arkistotietopalvelun tietämys		
Aineistollinen tietämys	Tutkimuksellinen tietämys	Vuorovaikutuksellinen tietämys
Kokoelmien tuntemus	Tutkimusmenetelmät	Inhimillinen
Kokoelmien kontekstin tuntemus	Aihetuntemus	Tietotekninen
	Asiakirjojen tulkinta	Järjestelmät

Taulukko 2. ARK-mallin mukainen tietämyksen jaottelu (Duff, Tibbo & Yakel, 2013)

Tutkimuksellinen tietämys pitää sisällään tietoa aineistojen sisällöstä, aiheesta, siitä millaisia asioita sen avulla voisi tutkia sekä tutkimusmenetelmistä. Se voi ilmetä esimerkiksi

si käyttäjien avustamisena tutkimustapojen valinnassa tai aineiston tulkinnessa. Aineistollinen tietämys koostuu tietämyksen säilytettävistä aineistoista ja niiden kontekstista. Tämä tieto karttuu aineiston parissa työskentelystä sekä mm. erilaisten tiedonhaun apuvälineiden luomisesta. Kontekstuaalisella tiedolla tarkoitetaan tietoa aineiston muodostumisesta ja siihen vaikuttaneista tekijöistä, siis aineiston järjestyksen taustoista. Vuorovaikutuksellisella tietämyksellä viitataan tietopalvelussa vaadittaviin sosiaalisiin ja toiminnallisiin tietoihin, joiden avulla käyttäjien toimintaa voidaan tukea. Ne auttavat toimivien vuorovaikutussuhteiden luomisessa tietopalveluammattilaisten ja asiakkaiden välillä sekä helpottavat asiakkaiden tiedontarpeiden selvittämistä. Vuorovaikutuksellinen tietämys koostuu kolmesta osasta: arkistoinstituution toiminnan tunteminen, käytettävien järjestelmien tuntemus ja sosiaaliset vuorovaikutustaidot. Arkistoinstituution tuntemuksella tarkoitetaan etenkin oman organisaation käytäntöjen ja sääntöjen tuntemusta. Tietämys järjestelmistä viittaa tietämykseen tietokannoista, tiedonhaun apuvälineistä ja tiedonhaun tekniikoista. Sosiaalinen tieto taas käsittää suoraan vuorovaikutukseen ja kommunikaatioon liittyvää tietoa, kuten asiakkaiden kuunteleminen, yhteisymmärryksen saavuttaminen ja käyttäjien tiedonhaunprosessien ymmärrys.

Vilar ja Šauperl (2015) tutkivat arkistoammattilaisten käsityksiä asiakkaista, asiakas kohtaamisiin liittyvistä koulutusmahdollisuuksista sekä arkistotyön pätevyysvaatimuksista. Tutkimus toteutettiin yhdistämällä identtististä kysymyksistä koostuneita haastattelu- ja kyselyaineistoja. Tutkimusjoukkona oli 15 valtiolisessa tai kunnallisessa arkistoissa asiakastyössä toimivaa arkistoammattilaista Sloveniasta ja Bosnia-Hertsegovinas- ta. Tutkimuksessa arkistojen käyttäjiksi identifioitiin ammatti – ja harrastetutkijat, opiskelijat sekä hallinnolliseen tai oikeudelliseen tarkoitukseen aineistoa käyttävät. Lisäksi käyttäjäryhmiksi tunnistettiin kaksi harvemmin esiin nousevaa käyttäjäryhmää: arkistotyöntekijät ja aineiston luojat. Arkistotyöntekijät itse muodostavat yhden käyttäjäryhmän toimiessaan välittäjinä käyttäjien ja aineistojen välillä. Aineistojen luojat muodostavat toisen harvemmin esiin nostetun käyttäjäryhmän, joka osallistuu käyttöön yhteistyössä arkistotyöntekijöiden kanssa ennen ja jälkeen aineistoluovutusta. Arkistotyön pätevyys vaatimuksia jaoteltiin ammatilliseen tietämykseen, kykyihin ja henkilökohtaisiin ominaisuuksiin. Tämä pätevyysmalli on johdettu osin Yakelin ja Torresin (2003) mallista ja tarkoitettu täydentämään sitä. Malli on tarkoitettu kuvaamaan koko arkistotyön kenttää, ei pelkästään tietopalvelu- tai asiakastyötä. Osaamistarpeet on jaoteltu kolmeen pääryhmään eli *ammatilliseen tietämykseen* (professional knowledge), *taitoihin* (skills) sekä *henkilökohtaisiin ominaisuuksiin* (personal qualities, values, actions, relations).

Arkistoalan ydintietämys	Aihetietämys	Yleistietämys	Tulkinnallinen tietämys	Pedagoginen tietämys
Aineiston järjestysperiaatteet	Kohteen tuntemus	Tietotekniikka	Kyky lukea asiakirjoja	Opettaminen
Arkiston toiminta	Historiallinen tietämys	Verkko infrastruktuuri	Kyky tulkita asiakirjoja	Lasten kanssa työskentely
Kuvailu ja järjestäminen		Media ja viestintä		Asiakastyöhön suuntautuminen
Tiedonhaun apuvälineet				
Digitointi				
Arkistolainsäädäntö				
Digitaalisten aineistojen saatavuus				

Taulukko 3: Vilarin ja Šauperlin (2015) erittelemät arkistollisen ammatillisen tietämyksen osa-alueet.

Ammatillinen tietämys on jaettu edelleen viiteen alaryhmään jotka kattavat *arkistoalan ydintietämyksen* (core-archivistic knowledge), *asiakirjojen tulkintaan liittyvän tietämyksen* (artifactual literacy), *aihetietämyksen* (domain knowledge), *yleistietämyksen* (general knowledge) ja *pedagogisen tietämyksen* (pedagogical knowledge). Taidoilla viitataan sellaiseen osaamiseen tai kykyihin, joilla on merkitystä arkipäivän työtilanteiden kannalta, esimerkiksi vieraiden kielten osaaminen tai hyvämuistisuus. Henkilökohtaisilla ominaisuuksilla viitataan personallisiin ominaisuuksiin kuten positiiviseen asenteeseen tai luotettavuuteen.

Taidoiksi tunnistettiin muisti, vuorovaikutustaidot, lukutaito sekä vieraiden kielten osaaminen. Henkilökohtaisista ominaisuuksista esiin nousivat vastuuntuntoisuus ja asenne. Pätevyysmalli koskee kaikkea arkistotyötä, joten sitä ei voida soveltaa täysin pelkän tietopalvelutyön kohdalla. Osana tutkimusta selvitettiin myös erityisesti arkistojen asiakastyön kannalta tärkeiksi koettua tietämystä. Tässä yhteydessä mainittiin pedagogiset taidot, arkistoalan perustietämys, viestintätaidot, tietotekniset taidot, web-suunnittelu, asenne, vuorovaikutustaidot ja asiakaspalveluhenkisyys. Tekijät myös huomauttavat että aineisto kerättiin ympäristössä jossa arkistojen ja niiden digitalisoituminen on vasta

aluillaan, joten tutkimus ei välttämättä anna tarkkaa kuvaa niihin liittyvistä osaamistarpeista.

Hyödyllistä näkökulmaa tarjoavat myös kirjastotietopalvelusta tehdyt tutkimukset. Näistä mainittakoon erityisesti Annamari Nikara-Nummen (2011) pro gradu -tutkielma, jossa tutkittiin yleisen kirjaston tietopalvelun tehtäviä, työnkuvaa ja sen muutosta. Nikara-Nummi haastatteli kahdeksaa Jyväskylän kaupunginkirjaston – Keski-Suomen maakuntakirjaston tietopalveluammattilaista. Tutkimus toteutettiin vapaamuotoisella teemahaastattelulla ja aineistoa analysoitiin laadullisen sisällönanalyysin avulla. Haastattelut käsittivät tietopalvelun laajasti koskemaan lähes koko kirjastotyötä, joskin sen ytimeksi ymmärrettiin asiakkaan ja tietopalvelijan kohtaaminen sekä asiakkaan tiedontarve. Ajan myötä asiakasryhmissä ja näiden välisissä suhteissa oli tapahtunut muutoksia, erityisesti vanhusten maahanmuuttajien osuus tietopalvelun asiakkaista oli kasvanut samalla kun nuorten osuus oli vähentynyt. Esitetyt tietopalvelukysymykset olivat polarisoituneet toisaalta yksinkertaisiin kysymyksiin, toisaalta monimutkaisiin ja vaikeasti vastattaviin kysymyksiin. Tietopalvelussa käytettävien teknisten tiedonhaunapukeinojen kehitys koettiin positiivisesti, mikäli uusiin keinoihin pystyttiin perehtymään riittävästi. Huomattava muutos oli myös virtuaalisen tietopalvelun merkityksen kasvaminen, jonka uskottiin tulevaisuudessa voimistuvan entisestään. Useimmilla vastaajilla oli yliopistollinen koulutustausta, jonka katsottiin vastaavan tehtäviä perustasolla, joskin yliopistopintoihin olisi toivottu enemmän käytännöllisempää sisältöä. Työssäoppimista pidettiin kuitenkin tärkeimpänä tietopalveluosaamisen kertymisen kanavana.

Anu Rannan (2013) pro gradu -tutkielma vuodelta tutki vastaavalla metodilla tieteellisen kirjaston tietopalvelua. Tutkielmassa haastateltiin kymmentä Tampereen yliopiston kirjaston tietopalveluammattilaista. Tieteellisessä kirjastossa tietopalvelun työnkuva koettiin laajaksi, oikeastaan koko kirjastotoiminnan käsittäväksi toiminnaksi. Keskeisimmiksi tehtäviksi nousivat tiedonhaun opetus ja ohjaus sekä asiakaspalvelu joko asiakaspalvelupisteessä tai erilaisissa verkkopalveluissa. Tiedonhaun opetus oli merkittävässä osassa toimintaa ja sen katsottiin vähentäneen tietopalvelukysymysten määrää. Tästä seurasi pedagogisten taitojen korostuminen tietopalvelu osaamisessa. Osa haastatelluista kokikin koko tietopalvelu -termin vanhentuneeksi ja kuvasi toimintaa ennemminkin ohjauksena. Käyttäjiä pyrittiinkin mieluummin opastamaan järjestelmien käytössä, kuin tekemään hakuja heidän puolestaan. Tietopalvelu oli siirtynyt yhä enenevässä määrin virtuaaliseksi, ja tulevaisuudessa tämän kehityksen uskottiin kiihtyvän entisestään. Samalla

tietopalvelukysymyksissä korostui teknisen tuen antaminen kirjaston tietokantoihin ja laitteisiin liittyen sekä myös asiakkaiden omien laitteiden käyttöön kirjaston järjestelmien yhteydessä. Myös laajojen aihekyselyjen suhteellinen osuus tietopalvelukyselyistä oli kasvanut. Perinteisellä tietopalvelulla uskottiin kuitenkin olevan paikkansa myös tulevaisuudessa, mikäli asiakkaiden tarve sille vain jatkuu. Ylipäänsä tietopalvelu nähtiin asiakaslähtöisesti ja käyttäjiä pyrittiin tavoittamaan aktiivisesti myös kirjaston ulkopuolella, esimerkiksi sosiaalisessa mediassa tai jalkautumalla kirjaston ulkopuolelle.

2.6 Yhteenvetoa

Arkistojen tietopalvelun työnkuvasta on olemassa vain vähän tutkittua tietoa. Ehkä parhaan kuvan siitä mitä tietopalvelutoimintaan sisältyy modernien hallinnollisten päätearkistojen kontekstissa, saa Sundqvistin (2009) väitöskirjasta. On oletettavaa, että Sundqvistin tutkimuksen löydökset vastaavat melko suurelta osin suomalaisten kunnallisten päätearkistojen toimintaa, sillä Suomi ja Ruotsi kuuluvat suurelta osin samojen arkistojen ja hallintotraditioiden piiriin.

Pughin (2005), Crossin (1997) ja Kiemelen (1989) arkistotietopalvelua kuvaavat prosessimallit ovat suurelta osin yhteneviä, joten vaikuttaisi luontealta että ne kuvaavat tietopalveluprosessia riittävällä tasolla. Ne korostavat enimmäkseen tietopalveluhaastattelun keskeisyyttä ja tätä kautta käyttäjän ja tietopalveluammattilaisen välistä vuorovaikutusta. Mallit ovat suurelta osin sidonnaisia paikanpäällä tapahtuvaan tietopalveluun. Tässä suhteessa on syytä kiinnittää huomiota mallien aikasidonnaisuuteen, sillä ne ovat ajalta, jolloin ICT-teknologia oli huomattavasti kehittymättömämpää ja vähäisemmässä määrin omaksuttua päätearkistokontekstissa.

Peltola (2015) tutkimuksessaan esiin ostamilla päätearkistotyön muutoslinjoilla on ollut vaikutusta myös tietopalvelutoimintaan. Etenkin tietotekniikan kehitys ja yhteiskunnallinen digitalisaatio ovat varmasti vaikuttaneet merkittävästi tietopalvelussa tapahtuvaan toimintaan. Sen sijaan tietopalvelutyön ammatillisesta erikoistumisesta ei tutkimuksesta löydy näyttöä. Toisaalta tietopalvelun työnkuva on ehkä jo vakiintunut, mihin Kiemelen (1989) tulokset arkistoammattilaisten tietopalveluun liittämistä käsityksistä näyttäisi viittaavan. Kiemelen tutkimuksen perusteella arkistotietopalvelussa työskentelevillä on pääsoin melko yhteneväinen kuva tietopalvelutoiminnasta. Kuitenkin suhtautuminen

vaihtelee jonkin verran riippuen siitä, minkä tyyppisestä arkistoinstituutiosta on kyse. Pughin (2005) erottelemien seikkojen vuoksi arkistojen tietopalvelu näyttäisi eroavan merkittävästi esimerkiksi kirjastoista annettavasta tietopalvelusta ja asennoituvan näin kiinteästi arkistotyön kontekstiin.

Tietopalvelu näyttäytyy hyvin tietointensiivisenä ja laajaa tietämispohjaa edellyttävänä toimintana. Duff, Tibbo ja Yakel (2006) sekä Vilar ja Šauperl (2015) ovat eritelleet omilla tahoillaan arkistotietopalvelun tietämystä. Näiden tutkimusten perusteella vaikuttaisi siltä, että arkistotietopalvelussa tarvittava tietämys on ainakin osin yhdenmukaista riippumatta arkistoinstituution tyypistä tai sijaintipaikasta. Keskeisimpiä arkistotietopalvelun osaamisalueita olisivat kokoelmien tuntemus sekä arkistoalan perustietämys.

Sekä Tracen (2006) että Anthonyn (2006) tutkimusten mukaan kokemuksella näyttäisi olevan huomattava merkitys tietopalveluammattilaisten osaamiselle, ja kokemuksen asemaa tukee arkistoalan koulutuksen puutteellisuus johon esimerkiksi O'Toolen viittaa. Tietopalvelu vaikuttaisikin olevan kokemustietoon painottunutta, jolloin arkisto-organisaatioissa tapahtuvalla tietämyksenhallinnalla on merkittävä osa tietopalvelun tietämyksen muodostumisessa. Kokemustiedon merkitys viittaisi toisaalta hiljaisen tiedon korostumiseen.

3 TUTKIMUSMENETELMÄT

Tässä luvussa avataan tutkimukselliset tavoitteet ja menetelmälliset lähtökohdat sekä kuvataan ne menetelmät, joilla aineisto on kerätty ja analysoitu. Luvussa 3.1 esitellään tarkemmin tutkimuskysymykset ja tutkimuksen tavoitteet. Tutkimuksen aineistonkeruumetodina käytettiin haastatteluja. Luvussa 3.2 käsitellään haastattelua tutkimusmetodinä yleisesti ja luvuissa 3.2.1 ja 3.2.2 esitellään tarkemmin tutkielmassa käytetyt haastattelumetodit teemaahaastattelu sekä aikajanahaastattelu. Luvussa 3.3 käsitellään laadullista sisällönanalyysyä, johon tutkimusaineiston käsittely perustuu. Tämän jälkeen käsitellään haastattelujen toteutusta ja tutkimusaineiston käsittelyä ja saman luvun aliluvussa 3.4.1 haastateltujen taustatietoja sekä luvussa 3.4.2 tutkimuksen kohteena olleiden organisaatioiden eli kaupungin keskusarkistojen taustatietoja. Luvussa 3.5 arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta ja rajoituksia.

3.1 Tutkimuskysymykset

Tutkimuskysymykset jakautuvat kahteen pääteemaan: arkistotietopalvelun työnkuvaan ja arkistotietopalvelutyön tietämykseen. Työnkuvaan keskittyvän osion keskeinen tavoite on selvittää tarkemmin sitä, mitä kaikkea alan ammattilaiset kokevat työhön kuuluvan sekä kuinka he jäsensivät työn eri puolia ja ulottuvuuksia. Työnkuvaan keskittyvän osion tarkempia teemoja ovat käyttö, tietopalvelutilanteen osien hahmottaminen, tietopalvelutilanteen aseman osana arkistoprofessiota sekä tietopalvelussa koetut ja odotetut muutokset. Muutoksia tarkastelevalla osiolla tutkimustulokset saadaan paremmin sidottua ajalliseen jatkumoon. Toisena tarkoituksena on selvittää tietopalvelutyössä tarvittavan tietämyksen koostumusta ja muodostumista. Arkistotietopalvelu on vaativaa informaatiotyötä, joka edellyttää työssä toimijoilta laajaa tietämystä eri aloilta. Tutkielma pyrkii hahmottamaan, mistä osista ja aihealueista tämä tietämys koostuu ja minkälaisen prosessin kautta se on muodostunut. Lisäksi pyritään selvittämään sitä, miten tätä tietoa hallinnoidaan kohdeorganisaatioissa. Kaikkia näitä kysymyksiä tarkastellaan nimenomaan tietopalveluammattilaisten näkökulmasta, sillä heillä on arkistoissa kriittinen asema välittäjinä käyttäjien ja aineistojen välillä. Tutkimuskysymykset voidaan esittää tiiviimmässä muodossa seuraavasti:

I. Millainen arkistotietopalvelun työnkuva on, mitä siihen sisältyy ja miten se suhtautuu muuhun arkistotyöhön?

Tämän kysymyksen ytimessä se, miten haastateltavat määrittävät tietopalvelutilanteen. Tavoitteena on taustoittaa tietopalvelua päätearkistokontekstissa, eli selvittää mitä kaikkea toimintaa tietopalveluun koetaan liittyväksi ja mitkä ovat tietopalvelun keskeiset tehtävät. Tietopalvelutilanteen kulun avaaminen auttaa ymmärtämään prosessin vaiheita. Pugh (2005), Cross (1997) ja Kiemele (1989) ovat esittäneet omilla tahoillaan tietopalvelutilannetta ja sen eri vaiheita kuvaavat mallit. Mallit vaikuttavat pääosin olevan yhteydessä paikanpäällä annettavaan tietopalveluun ja tietopalveluhaastattelun keskeisyyttä korostavaan ajatteluun. Ei ole kuitenkaan varmaa, pystyvätkö nämä mallit kuvaamaan riittävällä tavalla etänä- ja virtuaalisesti annettavaa tietopalvelua, jolla on alati kasvava merkitys. Tässä suhteessa on myös syytä kiinnittää huomiota mallien aikasidon naisuuteen, sillä ne eivät välttämättä kuvasta nykypäivän toimintaympäristöä mielekkäällä tavalla. Kaikki mallit myös kuvaavat yhdysvaltalaisen arkistoinstituutioiden käytäntöjä, joten ne eivät välttämättä ole sellaisenaan soveltuvia muiden maiden arkistoinstituutioiden tietopalvelun kuvaamiseen. Vertaamalla näitä malleja haastatteluista tunnistettuihin tietopalvelutilanteen osiin on mahdollista muodostaa aikaisempaa koherentimpi kuva tietopalvelutilanteesta.

Toinen tämän aiheen alakysymys on tietopalvelutyön koettu tehtävä ja suhde muuhun työhön. Tämän kysymyksen tarkoituksena on selvittää tietopalvelun asemaa ja suhdetta muuhun arkistotyöhön. Kuinka selkeästi arkistotietopalvelun koetaan olevan erottautuvan arkistotyön muista tehtävistä. Miten tietopalvelussa työskentelevät kokevat tietopalvelun luonteen? Tietopalvelu on perinteisesti erotettu omaksi toiminnan alueekseen, mutta sen asema arkistoalan ammatillisessa itseymmärryksessä on ollut melko vähäinen. Ylipäätään arkistoja ei yleensä ole mielletty erityisen asiakaslähtöisiksi. Myös organisaatiolliset ja kulttuurilliset erot esimerkiksi eri maiden tai arkistotraditioiden välillä vaikuttanevat siihen, millainen kuva arkistotietopalvelusta on muodostanut ja mikä koetaan sen keskeisiksi tehtäviksi. Kiemelen (1989) mukaan erityisesti hallinnollisissa arkistoissa työskentelevillä oli muun tyyppisistä arkistoinstituutiosta poikkeava, selvärajainen kuva tietopalvelutoiminnasta. On oletettavaa, että tämä ilmiö korostuisi edelleen suomalaisessa kontekstissa, jossa asiakirjajulkisuus ohjaa toimintaa läpi asiakirjojen elinkaaren.

Samalla voidaan käsitellä sitä, millaisia muutoksia tietopalvelutyössä on koettu ja millaisia muutoksia tulevaisuudessa odotetaan tapahtuvaksi. Arkistotyöhön ovat vaikutta-

neet voimakkaat muutokset. Erityisesti tietotekniikan kehityksellä on ollut huomattava vaikutus. Sähköisiä sovelluksien kautta tapahtuvan tietopalvelun ja aineistojen digitalisaation vaikutus tietopalveluun on voimakasta. Päätearkistotoiminta ei kuitenkaan ole kaupunginarkistojen ainoa tehtävä, joten siihen käytettyjen resurssien määrä on rajoitettu. Kaupunginarkistot saattavatkin olla pienoisesä katveessa tietopalvelun teknisen kehityksen tapauksessa. On myös mahdollista että paikanpäällä tapahtuva käyttö on vähentynyt huomattavasti. Sähköisen viestinnän arkipäiväistyminen ja digitaalisessa muodossa olevien aineistojen määrän kasvulla on merkitystä ainakin paikanpäällä tapahtuvan tietopalvelun kysyntään. Sähköisten arkistojärjestelmien yleistymisen yhdistettynä samaan aikaan tapahtuneeseen aineistomäärien kasvuun on saattaneet ohjata tietopalvelussa tapahtuvaa tiedonhakua yhä enenevissä määrin riippuvaiseksi tiedonhaun apuvälineistä

II. Mitä tietämyksellisiä ulottuvuuksia arkistotietopalvelussa esiintyy

Ensimmäiseksi tutkielma pyrkii selvittämään, millaisia tietämyksen aihepiirejä tietopalvelussa työskentelevät tunnistavat. Vilar ja Sauperl (2015) sekä Duff, Tibbo ja Yakel (2013) ovat tutkimuksissaan eritelleet tietopalvelutyön tietämyksen eri osa-alueita. Tutkimuksen tavoitteena on tietämyksen alueita vastaavalla tavalla ja vertailla tuloksia aikaisempiin tutkimuksiin. Onko tietämyksessä havaittavissa eroja eri kulttuurialueilla ja erityyppisissä arkisto-organisaatioissa vai ovatko tulokset yhteneviä? Tutkimuskirjallisuuden perusteella vaikuttaisi siltä että ainakin keskeisimmät arkistotietopalvelun tietämyksen osa-alueet ovat melko samanlaisia erityyppisissä ympäristöissä. Toisaalta on oletettavaa että esimerkiksi vuorovaikutustaitojen ja laintuntemukseen liittyvät tietämysalueet ovat jossain määrin aluekohtaisia. Vertaamalla tuloksia Duffin, Tibbon ja Yakelin esittämä ARK -malliin on mahdollista selvittää sen soveltuvuudesta suomalaisen arkistoalan kontekstiin.

Toinen tietämykseen liittyvä alakysymys käsittelee sitä, miten tietopalvelussa tarvittava tietämys on omaksuttu. Pyrkimyksenä on selvittää miten aikaisemman tutkimuksen perusteella (Anthony, 2006; W. Duff & Fox, 2006; Trace, 2006) kokeneemmat tietopalveluammattilaiset pystyivät vastaamaan kysymyksiin tehokkaammin. On siis oletettavaa, että käytännön kokemus on suuressa roolissa tietopalvelussa tarvittavan tietämyksen omaksumisessa. Tähän viittaisi myös se, että arkistotietopalveluun suoraan liittyvää koulutusta on ollut vain vähän tarjolla. Voidaankin olettaa että suuri osa tietämyksestä on hiljaista tietoa. Hiljaisen tiedon suuri merkitys puolestaan asettaa tietämyksen hallin-

nalle suuria haasteita, sillä sen siirtäminen henkilöltä toiselle ja osaksi organisaation konkreettisuudesta on hankalaa. Tähän viittaisi myös Tracen havainto kokeneempien kollegoiden toiminnan seuraamisen keskeisyydestä osana arkistotietopalveluun perehtymistä.

Kolmas alatutkimuskysymys pyrkiikin selvittämään tätä, eli millaista tietämyksen hallintaa arkistotietopalvelun kontekstissa tapahtuu? Tämän kysymyksen tavoitteena on selvittää, missä määrin kohdeorganisaatioissa tapahtuu esimerkiksi tietämyksen ylös kirjaamista tai siirtämistä henkilöltä toiselle. Tracen (2006) havaintojen mukaan kokeneemmilta kollegoilta oppiminen on yksi keskeisiä tietopalveluun perehtymisen keinoista.

3.2 Tutkimushaastattelu

Haastattelututkimus sopii mainiosti laadullisen tutkimuksen toteuttamiseen (Hirsjärvi, Remes, & Sajavaara, 2009, s. 208). Haastattelu on ihmiskeskeisen tiedonhankinnan perusmuoto sekä hyvin monikäyttöinen ja joustava tutkimusmetodi (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 35). Haastattelija ja haastateltava ovat suorassa vuorovaikutustilanteessa keskenään, joten haastattelu on hyvin luonnollinen tapa tiedon kerätä tietoa ihmisiltä (Hirsjärvi ym., 2009, s. 204). Haastattelu on pohjimmiltaan kahden ihmisen välistä viestintää, jonka perustana on kielen käyttö, siis ihmisten sanat ja näiden kielelliset merkitykset ja tulkinnat. Tästä seuraavat myös haastattelun heikkoudet, sillä sitä koskevat yleiset suullisen vuorovaikutuksen sekä kielellisen ilmaisun rajoitteet. Kaikkea informaatiota ei esimerkiksi pystytä ilmaisemaan luonnollisella kielellä. Lisäksi haastattelutilanteen onnistumiseen vaikuttavat merkittäväällä tavalla haastattelijan vuorovaikutustaidot, ja hyvältä haastattelijalta vaaditaankin paljon taitoa ja kokemusta. Kasvotusten tapahtuvan haastattelun etuna on mahdollisuus tulkita myös haastateltavan ei-kielellistä viestintää ja tulkita näin paremmin mistä vaikkapa pitkittyneet vastaustauot kertovat. (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 34 - 35)

Hirsjärven ja Hurmeen (2008, s. 43) mukaan haastattelutilanteen vuorovaikutukselle ovat luonteenomaisia seuraavat piirteet:

- haastattelu on ennalta suunniteltu ja haastattelija toteuttaa sen saadakseen luotettavaa tietoa tutkimusaiheesta, johon on etukäteen perehtynyt käytännössä ja teoriassa

- haastattelu on haastattelijan alulle panema ja ohjaama
- haastattelijalla joutuu yleensä motivoimaan haastateltavaa ja ylläpitämään tämän motiiveja
- haastattelijalla tuntee roolinsa etukäteen, mutta haastateltava oppii sen vasta haastattelun aikana
- haastateltavan on voitava luottaa annettujen tietojen luottamukselliseen käsitteelyyn

Tyypillistä haastattelutilanteille on se että haastateltavat pyrkivät kuvaamaan käsitteellisesti omaa mielellistä suhdettaan maailmaan, ja haastateltava pyrkivät selvittämään miten haastateltavan kohdalla jonkin objektin tai tilanteen merkitykset rakentuvat (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 48-49).

Koska tutkielman tavoitteena on selvittää arkistotietopalvelussa työskentelevien ammattilaisten subjektiivisia näkemyksiä työstään ja sen tiedollisista vaatimuksista, sopii haastattelu hyvin tutkimusmetodiksi. Haastattelu aineisto mahdollista laajan yleiskuvan luomisen ennen käsittelemättömästä ilmiöstä ja toisaalta vastausten syventämisen ja selventämisen tuoreeltaan. Haastattelu myös tarjoaa enemmän liikkumavaraa esimerkiksi kyselytutkimukseen verrattuna, sillä haastateltavat voivat nostaa esille sellaisia asioita joita tutkija ei ole osannut ottaa huomioon ja haastattelijalla on mahdollisuus reagoida tähän. Haastattelun etuna on myös että tutkimuksen kohteeksi ajatellut henkilöt on yleensä helpompi saada mukaan sen avulla. (Hirsjärvi ym., 2009, s. 205-206.).

Hirsjärvi ja Hurme (2008, s. 43–48) erittelevät haastattelun päätyypeiksi lomakehaastattelun eli strukturoidun haastattelun, strukturoimattoman haastattelun ja puolistrukturoimattoman haastattelun. Lomakehaastattelussa haastattelu tapahtuu ennalta määritellyn haastattelulomakkeen mukaisesti, eikä kysymysten muodosta tai järjestyksestä poiketa. Strukturoimattomassa haastattelussa taas käytetään avoimia kysymyksiä ja se saattaa muistuttaa jopa tavanomaista keskustelua. Puolistrukturoitu haastattelu asettuu tarkkaan strukturoidun lomakehaastattelun ja strukturoimattoman avoimen haastattelun välimaastoon, ollen kuitenkin lähempänä strukturoimatonta. Puolistrukturoidun haastattelun käsite on moninainen, ja sille on esitetty erilaisia määritelmiä, mutta oleellista puolistrukturoidun haastattelun määrittelyn kannalta on se, että siinä jotkin haastattelun osa-alueet ovat ennalta määritetyt ja kaikille haastatelluille samanlaiset (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 47).

3.2.1 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu on eräs puolistrukturoidun haastattelun yleisimmin käytetyistä muodoista. Siinä haastattelun kulkua ohjaavat kaikille vastaajille samat teemat, mutta kysymysten ja teemojen järjestyksestä voidaan poiketa ja esittää syventäviä tai selventäviä lisäkysymyksiä. Hirsjärven ja Hurmeen (2008, s. 48) mukaan teemahaastattelussa kysymyksillä ei ole tarkkaa muotoa tai järjestystä, vaan ne ovat haastattelukohtaisia. Eskola ja Suoranta (1998, s. 88) taas erittelevät teemahaastattelun ominaispiirteeksi sen, etteivät vastausvaihtoehdot ole sidottuja kysymyksiin, vaan haastateltaville jää mahdollisuus yksilöllisten tulkintojen esittämiseen.

Kaikille haastateltaville yhteiset teemat jäsentävät haastatteluaineistoa ja erottavat teemahaastattelua avoimesta haastattelusta (Eskola & Suoranta, 1998, s. 87). Teemahaastattelu korostaa haastateltavien elämysmaailmaa, heidän määritelmiään tilanteista tai ilmiöistä ja huomioi määritelmien, merkitysten ja tulkintojen syntymisen haastattelutilanteessa vuorovaikutuksen kautta. Teemahaastattelu sopii tilanteeseen, jossa tutkitaan jonkin aiheen tai tilanteen subjektiivista kokemusta, joka on haastateltaville yhteinen ja jonka tärkeiksi oletettuja osia on yleisellä tasolla kyetty selvittämään jo etukäteen. (Hirsjärvi & Hurme, 2008, s. 43–48.)

3.2.2 Aikajanahaastattelu

Aikajanahaastattelun juuret ovat antropologisessa, etnografisessa ja psykologisessa tutkimuksessa (Schamber, 2000). Informaatiotutkimuksen yhteydessä aikajanahaastattelun käyttö linkittyy vahvasti viestinnätutkija Brenda Dervinin Sense-Making -teoriaan ja sen pohjalta tehtyihin tiedonhankintaa yksilön näkökulmasta käsitteleviin tutkimuksiin. Aikajanahaastattelun avulla voidaan luoda ajallinen viitekehys, joka auttaa haastateltavaa muistamaan kognitiivisia mielentilojaan jonkin tilanteen aikana (Schamber, 2000). Sen avulla on mahdollista käsitellä uudelleen johonkin tapahtumaan liittyvä kokemus (Davenport, 2008). Aikajanahaastattelun perusmuoto on ns. *micro-moment timeline interview*, jossa haastateltava kuvaa kohta kohdalta jotakin kokemaansa tilannetta, minkä jälkeen jokaista kohtaa käsitellään erikseen yksityiskohtaisesti tutkimuskysymyksen mukaisesti (Dervin, 1983). Dervinin (1983) mukaan aikajanahaastattelua voidaan muokata tutkimuksen tarpeiden mukaisesti. Aikajanahaastattelusta on käytetty soveltaen esimerkiksi keskittymällä vain yhteen tilanteen osaan joko kysymyksissä tai

analyysissä. Esimerkki tällaisesta soveltamisesta on lyhennetty aikajanahaastattelu (*abbreviated timeline interview*), jossa keskitytään yhteen ennalta määritettyyn tilanteeseen. Se soveltuu hyvin esimerkiksi rutiininomaisen toiminnan tarkasteluun ja tilanteisiin, jossa ollaan kiinnostuneita vain yhdestä prosessin osasta (Dervin, 1992).

Teemahaastattelun ja aikajanahaastattelun yhdistäminen palvelee tutkielmaa, sillä näin saadaan painotettua tutkimusaineistoa halutulla tavalla. Teemahaastattelua ja aikajanahaastattelua on yhdistänyt aiemmin esimerkiksi Pekka Kauranen (2008) TV-arkistojen käyttöä käsitelleessä pro gradu tutkielmassaan. Teemahaastattelujen teemoja olivat arkistotietopalvelun työnkuva ja sen muutos sekä tietopalvelussa tarvittava tietämys. Aikajanahaastattelu käsitteli molempia teemoja, mutta keskittyi enimmäkseen tietämykseen.

3.3 Laadullinen sisällönanalyysi

Kerättyjä aineistoja käsitellään laadullisen sisällönanalyysin keinoin. Laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä kokonaisvaltaisuus, ihmisten suosiminen tiedonkeruun instrumenttina, induktiivisen analyysitavan käyttö, kohdejoukon tarkoituksenmukainen valinta, tapausten käsittely ainutlaatuisina ja laadullisten metodien käyttö aineiston hankinnassa (Hirsjärvi, Remes, & Sajavaara, 2009, s. 164).

Sisällönanalyysi on laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmä, joka voidaan nähdä yksittäisen metodin lisäksi myös väljänä teoreettisena kehyksenä. Laadullisessa sisällönanalyysin tarkoituksen on luoda aineiston pohjalta selkeä sanallinen kuvaus tulkittavasta ilmiöstä. Sisällönanalyysi on tekstianalyysia ja sen avulla voidaan analysoida dokumentteja - esimerkiksi kirjoja, asiakirjoja, puhetta tai haastatteluja - systemaattisesti ja objektiivisesti. Sisällönanalyysi sopii hyvin strukturoimattoman aineiston analyysiin. Sen avulla pyritään luomaan tutkittavasta asiasta tai ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja selkeässä muodossa kadottamatta sen sisältämää informaatiota sekä saadaan kerätty aineisto järjestettyä ja esitettyä johtopäätösten tekoa varten. Aineiston laadullinen käsittelyn perustana on looginen päättely ja tulkinta. Aluksi aineisto hajotetaan osiin sekä käsitteellistetään ja kootaan sen jälkeen uudella tavalla loogisena kokonaisuutena jälleen yhteen. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, s. 92, 103–108.)

3.4 Haastattelujen toteutus ja aineiston käsittely

Tutkimuksen kohdejoukoksi valittiin kunnalliset keskusarkistot ja niiden tietopalvelussa työskentelevät henkilöt. Kunnallisten arkistojen kirjo on laaja ja monimuotoinen, joten kohdeorganisaatioiksi rajattiin suurten kaupunkien keskusarkistojen henkilökuntaa. Tämä on osin käytännön sanelemaa, sillä vain suurimpien suomalaisten kaupunkien keskusarkistoissa tietopalvelu muodostuu merkittäväksi ilmiöksi. Lähestyin harkinnanvaraisesti valittuja kaupunginarkistoja haastattelukutsuilla. Haastateltaviksi valikoitui kymmenen kaupunkien keskusarkistossa tietopalvelun parissa työskentelevää henkilöä. Kolmesta arkisto haastateltiin kolmea henkilöä ja yhdestä yhtä.

Kaikki kohteena olevat kaupungit kuuluivat Suomen kymmenen suurimman joukkoon ja kolmessa kaupungeista oli yli 200 000 tuhatta asukasta ja yhdessä n. 140 000. Kaupunkiorganisaatioissa työskentelevien määrä vaihteli välillä 15 000 – 7 000. Kaikki keskusarkistot toimivat osana asiakirjahallinnon ja arkistotoimen keskusyksikköä joten päätearkistotoiminnan ulkopuolisiin tehtäviin oli olemassa läheinen yhteys.

Tietopalvelutoiminnan työnjaossa oli hieman eroja kohdeorganisaatioiden välillä. Kolmessa arkistossa oli käytössä funktionaalinen tietopalvelumalli, jossa tietopalvelu oli suurimmaksi osaksi päätoimisten tietopalvelutyöntekijöiden vastuulla ja muu henkilökunta osallistui sen hoitamiseen vain satunnaisesti tuuraamalla. Yhdessä taas oli käytössä kiertävä tietopalvelumalli, jossa viikoittainen tietopalveluvastuu kiersi vakinaisen henkilökunnan kesken.

Haastatteluaineisto kerättiin syysmarraskuussa 2015. Kaikkien haastateltavat vastasivat teemahaastatteluun mutta yksi haastateltavista ei ajankohtaisen tietopalvelukokemuksen puutteen vuoksi vastannut aikajanahaastatteluun. Neljä haastateltavaa työskenteli enimmäkseen tietopalvelun suunnittelun ja ohjaamisen parissa, mutta heistä vain yksi ei osallistunut edes silloin tällöin tietopalvelun hoitamiseen. Neljä haastateltavista työskenteli pääosin muissa asiakirjahallinnon tehtävissä hoitaen tietopalvelua vuorollaan tai sijaisen ominaisuudessa. Vain kaksi haastateltavista toimi pääsääntöisesti tietopalvelutehtävissä. Haastattelut suoritettiin vastaajien työpaikoilla, pääosin työhuoneessa tai muussa vastaavassa tilassa.

Haastatteluaineisto muodostui kuudesta yksilöhaastattelusta ja kahdesta parihaastattelusta. Yksilöhaastattelujen kesto vaihteli 50 minuutista 63 minuuttiin. Parihaastattelut kestivät 115 ja 68 minuuttia. Äänitysteknisten ongelmien vuoksi ensimmäisestä parihaastattelun alusta jäi n. 20 minuuttia tallentamatta.

Haastattelut nauhoitettiin wav -tiedostoiksi, jotka siirrettiin haastattelujen jälkeen tietokoneelle. Tämän jälkeen ne purettiin tekstitiedostoksi mediasoitinta ja tekstinkäsittelyohjelmaa käyttäen. Tässä yhteydessä aineistot anonymisointiin, eli niistä poistettiin viitaukset vastaajien henkilöllisyyteen ja työnantaja organisaatioon. Yhteensä litteroitua aineistoa kertyi 73 liuskaa ja n. 37 400 sanaa.

Aineiston analyysin pohjana toimi laadullinen sisällönanalyysi. Haastattelujen litteroinnin jälkeen aineistoon perehdyttiin tarkemmin etsien siitä toistuvia ilmiöitä ja loin tältä pohjalta koodauksen. Molempien haastattelutyyppejen kohdalla käytettiin samoja koodauksia ja ylipäätään eri haastattelutyyppejä analysoitiin rinnakkain toistensa kanssa. Lisäksi aikajanahaastatteluja koodattiin erikseen ja niiden avulla pyrittiin erottamaan tietopalvelutilanteen osa-alueita. Parihaastatteluja käsiteltiin samalla tavoin kuin yksilöhaastatteluja. Haastatteluaineisto anonymisoitiin ja haastateltuihin viitataan tutkielmas- sa kirjaimesta ja numerosta muodostuvalla koodilla, joka erittelee kohdeorganisaation ja haastateltavan. Esimerkiksi koodi C2 viittaa kolmannen kohdearkiston toiseen haastateltuun.

3.4.1 Haastateltujen taustatiedot

Haastateltujen koulutustausta oli monimuotoinen. Yksi oli suorittanut ammatillisen koulutuksen, kaksi opistotasaisen tutkinnon, yksi alemman korkeakoulututkinnon ja neljä ylemmän korkeakoulututkinnon. Ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneista kolme oli opiskellut eri historia-aineita (yleinen historia, taloushistoria ja suomen historia) ja yksi informaatiotutkimusta. Haastateltavista kuusi oli suorittanut erillisen arkistonhoitotutkinnon. Vain yhden ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneen opintoihin oli sisällytynyt varsinaisia asiakirjahallinnan tai arkistotoimen opintoja.

Tutkimusaineisto ei sisällä tarkkoja kuvauksia kaikkien haastateltujen työuran kestosta, mutta useimmilla oli takana pitkä arkistoura. Arkistoalan työkokemus vaihteli vuosi-

kymmenistä muutamaan vuoteen. Otoksessa kuitenkin painottuivat pitkän arkistotyö-
uran tehneet, sillä vain kahden haastatellun työura oli alle kymmenen vuotta.

Kuudella haastatelluista oli kokemusta arkistotyöstä myös muualta kuin nykyisessä or-
ganisaatiosta. Haastatellut olivat kuitenkin pääosin olleet nykyisen työantajansa palve-
luksessa useita vuosia. Suuri osa muissa arkistoissa työskentelystä oli tapahtunut esi-
merkiksi arkistonhoitotutkinnon suorittamiseen liittyvän harjoittelun vuoksi tai muuna
ensikontaktina alalle. Muuta arkistokokemusta oli ministeriöiden arkistoista (2), Arkis-
tolaitoksen eri toimipisteistä (3), seurakunnista (1) sekä yksityisistä keskusarkistoista
(1). Muuta työkokemusta oli mm. toimistotyöstä erilaisissa kunnallisissa viranomaisissa
(1), kirjaamotyöstä (1), kirjastoalalta (1), postialalta (1) sekä yksityiseltä sektorilta (2).

Haastatelluista kaksi työskenteli päätoimisesti tietopalvelutehtävissä hoitaen muita ar-
kistotehtäviä satunnaisesti. Muut haastateltavat työskentelivät pääosin muissa kuin tieto-
palveluun liittyvissä tehtävissä, esimerkiksi aineistohallinnan ja asiakirjahallinnon oh-
jauksen ja suunnittelun parissa. Kolme haastatelluista vastasi arkistonsa tietopalvelun
suunnittelusta.

3.4.2 Kaupunginarkisto toimintaympäristönä

Kunnallinen asiakirjahallinto on varsinkin suurimmissa kaupungeissa organisoitu hajau-
tetusti. Kuntien toiminnassa syntyvä asiakirja-aineisto arkistoidaan aluksi lähiarkistoon
kunkin prosessin yhteydessä. Eri toimialoilla – esimerkiksi sosiaali- ja terveystoimi, si-
vistystoimi ja kiinteistötoimi – on omat väliarkistoina toimivat toimiala-arkistonsa, jois-
sa säilytetään kyseisen alan asiakirjakertymää kootusti. Pysyvästi tai pitkään, esimerkik-
si yli 50 vuotta, säilytettävä aineisto siirretään säilytykseen päätearkistoon eli kaupungin
keskusarkistoon.

Asiakirjajulkisuus on keskeinen kaikkia julkishallinnon arkisto-organisaatioita ja eten-
kin niiden tietopalvelua ohjaava normi. Suomalaisessa kontekstissa julkishallinnon asia-
kirjojen julkisuudesta ja saatavuutta määrittää julkisuuslaki eli *Laki viranomaisten toi-
minnan julkisuudesta* (621/1999). Laki määrittää viranomaisten asiakirjat oletusarvoi-
sesti julkisiksi, poikkeuksena lain 24. pykälässä erikseen mainitut syyt salassapidolle.
Hyvän tiedonhallintatavan mukaisesti viranomaisella on velvollisuus järjestää toimin-
tansa niin että yleisön pääsy aineistoihin on taattu.

Toinen keskeinen julkishallinnon arkistojen tietopalvelun toimintaan vaikuttava normi on Henkilötietolaki (1999/523), joka koskee henkilötietojen käsittelyä ja henkilötiedoista muodostuvista henkilörekistereistä. Henkilötietolaki määrittää arkaluontoiset henkilötiedot, joiden käsittely on kielletty ja sen tarkoituksena on turvata yksityisyyden suoja.

Julkisuusperiaate ja yksityisyyden suoja muodostavat keskenään ristiriitaisen parin – toisaalta on turvattava kansalaisten tiedonsaantioikeus, toisaalta yksittäisten henkilöiden yksityisyyden suoja. Henkilötietolakia ja julkisuuslakia ei ole kirjoitettu erityisesti arkistoja silmällä pitäen, mutta ne koskettavat merkittävällä tavalla myös niiden toimintaa. Kaupunkien keskusarkistoihin keskittyy aineistoa kaikilta kaupungin toiminnan aloilta, jolloin joukossa on myös hyvin arkaluontoista materiaalia esimerkiksi sosiaalitoimen, terveydenhoidon ja koulujen osalta.

3.5 Tutkimuksen rajoitukset ja luotettavuuden arviointi

Aineiston sovellettavuuden kannalta ongelmana voi olla sen suhteellisen pieni koko. Lisäksi haastattelijalla ei ollut vahvaa taustaa haastattelusta, mikä saattaa asettaa heikentää aineiston todistusvoimaa.

Arkistokenttä on hyvin heterogeeninen joten tutkimuksen tulosten yhteneväisyyteen on syytä kiinnittää huomiota. Tietopalvelutyö – kuten muukin päätearkistotyö - on vahvasti sidoksissa arkisto-organisaation toiminta ympäristöön ja funktioon ja tästä juontuvaan aineiston laatuun. Tämä on otettava huomioon myös tuloksien yleistettävyyttä tarkasteltaessa, sillä kunnallisten päätearkistojen tietopalvelutyö ei vertaudu aivan yhteen kulttuurihistoriallisten arkistojen kanssa. Myös kunnallisten päätearkistojen välillä on suuria eroavaisuuksia johtuen kuntien eroavaisuuksista: Helsingin ja Kiteen kaupunginarkistojen toimintakenttä on hyvin erilainen.

4 TULOKSET

Tässä luvussa esitellään tutkimusaineiston pohjalta tuloksia tarkemmin. Käsittely jakautuu tutkimuskysymysten mukaisesti kahteen osaan. Luvussa 4.1 käsitellään tietopalvelun työnkuvaa yleisesti koskevia tuloksia, luvussa 4.1.1 kuvataan tutkimusaineiston mukaisesti tietopalvelutilannetta ja sen osia, luvussa 4.1.2 käsitellään haastatteluissa esiintyneitä käsityksiä tietopalvelun roolista ja koetusta tehtävästä ja luvussa 4.1.3 käsitellään kokemuksia ja käsityksiä tietopalveluun kohdistuneista muutoksista. Luvussa 4.2 käsitellään tietopalveluun liittyvää tietämystä tarkemmin. Luvussa 4.2.1 eritellään haastatteluaineiston perusteella tunnistettuja tietämyksenlajeja, luvussa 4.2.2 tarkastellaan tietämyksen synnyn ja omaksumisen väyliä ja luvussa 4.2.3 kohdeorganisaatioissa tapahtuvaa tietämyksenhallintaa.

4.1 Arkistotietopalvelun työnkuva

Kaikissa kohdeorganisaatioissa tietopalvelua annettiin sekä paikanpäällä että etänä. Asiakkaat ottivat yleisimmin yhteyttä puhelimitse tai sähköpostitse, mutta myös perinteisellä paikanpäällä tapahtuvalla tietopalvelulla oli yhä oma käyttäjäkuntansa. Aikajanahaastatteluissa haastateltavia pyydettiin kuvailemaan jotakin vapaavalintaista viimeaikaista tietopalvelutilannetta ja vastauksissa korostui voimakkaasti etänä tapahtuva tietopalvelu, sillä kaikki yhdeksän aikajanahaastatteluun vastannutta kuvailivat etänä tapahtunutta tietopalvelutapahtumaa. Kuudessa tapauksessa asiakas oli ottanut yhteyttä suoraan sähköpostitse, puhelimella tai pikaviestimen välityksellä. Kahdessa tapauksessa asiakas oli ensin ottanut yhteyttä muuhun kunnallisorganisaation osaan, josta pyyntö oli ohjattu keskusarkistoon ja yhdessä kyse oli toisen viranomaisen virallisesta tietopyynnöstä. Vaikka otos on pieni, viittaa tämä omalta osaltaan etänä annettavan tietopalvelun muodostavan huomattavan osan kaikesta tietopalvelusta.

Haastatellut eivät kokeneet paikanpäällä ja etänä tapahtuvan tietopalvelun välillä olevan perustavanlaatuista eroa. Merkittävimmäksi eroksi koettiin paikanpäällä tapahtuvan tietopalvelun akuutimpi luonne ja tästä seuraavat paineet tiedon nopealle löytämiselle siinä missä sähköpostitse tai puhelimitse saapuviin tietopalvelupyyntöihin pystyttiin vastaa-

maan pidemmällä selvitysajalla. Toisaalta myös paikanpäältä saatuihin tietopalvelukysymyksiin vastattiin usein vasta myöhemmin esimerkiksi sähköpostin välityksellä:

”K: Olisiko tuo [sähköpostitse tullut tietopalvelupyyntö ja siihen vastaaminen] eronnut jotenkin, jos se olisi tapahtunut paikanpäällä?”

V: Ei oikeastaan. Olisin sanonut että tässä menee niin kauan aikaa, ettet voi saada nopeaan tietoa. Sen olisi tiennyt heti. Arkistotietojärjestelmä olisi nähnyt ne vuodet ja siitä tiennyt että tämä on vanha asia ja sen etsimisessä menee paljon aikaa, ei kannata jäädä odottamaan.” (D2)

Myös tietopalvelutilanteessa tapahtuva vuorovaikutus koettiin eroavaisuudeksi etänä ja paikanpäällä annettavan tietopalvelun välillä. Etenkin sähköpostitse tapahtuvan tietopalvelun vuorovaikutus poikkeaa huomattavasti kasvokkain tapahtuvasta:

”No semmoista voisin sanoa, kun se tulee tuolta sähköpostin välityksellä, niin kuvailisin sitä että se on tietyllä lailla mekaanista. Mutta kun näet sen henkilön voi siinä jo aistia - molemmin puolin tietysti - että mikä se on... Ja siinä voi tulla niitä kysymyksiä enempi esille kun näet sen ihmisen ja hän näkee minut.” (D1)

On selvää että kasvokkain ja etänä tapahtuvassa vuorovaikutustilanteet ovat perusluonteeltaan hyvin erilaiset. Haastatteluista välittyi kuitenkin vahva luottamus siihen, että asiakkaita palvellaan samantasoisesti riippumatta siitä minkä kanavan kautta tietopalvelua lähestytään. Tässä suhteessa vuorovaikutuksen eroja voidaankin pitää lähinnä nyansseina, joilla ei ole lopulta ole merkitystä tietopalvelun keskeisemmän tehtävän eli asiakkaan tiedontarpeen tyydyttymisen kannalta.

Tietopalvelu oli kaikissa kohdeorganisaatioissa lähinnä reaktiivista eli asiakkaat olivat aloitteellisia osapuolia joiden toimintaan tietopalvelu reagoi. Viestinnässä asiakkaita kohtaan ei oltu aktiivisia eikä asiakasryhmiä pyritty erityisesti tavoittamaan tai aktivoimaan. Useimmilla kohdeorganisaatioilla oli kuitenkin verkossa julkisesti saatavilla tietoa arkistosta ja sen kokoelmista, esimerkiksi arkistoluetteloiden muodossa. Tätä kautta oli havaittu saavutettavan ainakin jonkin verran uusia asiakkaita. Useat haastateltavista pitivät aktiivisempaa tietopalveluotetta toivottavana ja tunnistivat epäsuhtaa aineistojen käytössä ja omassa arkistossa koettiin olevan tutkimuksellisesti mielenkiintoisia aineistoja, joita ei ulkopuolella tunnettu. Missään kohdeorganisaatiossa ei kuitenkaan oltu ryhdytty toimiin arkistonkäytön lisäämiseksi, vaikka useammassa aihe oli ollut esillä ja sitä pidettiin toivottavana kehityksenä. Osittain esiin nousi epäily aktiivisen toiminnan hyödyistä suhteessa siihen käytettyihin resursseihin:

”--tiedän minkälainen vaiva siinä on tehdä, ja sitten me saadaan tänne 30-40 ihmistä, joista 30 on käynyt täällä muutenkin.” (C1)

Tietopalvelutilanteen keskiössä ovat käyttäjät ja heidän esittämänsä kysymykset. Keskeinen jako käyttäjäryhmissä muodostuu organisaation sisäisen käytön ja ulkopuolisen käytön välille. Sisäisillä käyttäjillä tarkoitetaan oman organisaation työntekijöitä, tässä tapauksessa siis kunnan työntekijöitä tai toimihenkilöitä, jotka syystä tai toisesta tarvitsevat arkistoaineistoja työssään. Sisäisistä käyttäjistä esiin nousivat etenkin kunnallishallinnon toimijat, mutta kuntien tehtäväkentän laajuus tarkoittaa että sisäinen käyttö on hyvin monipuolista. Toisen peruskäyttäjäryhmän muodostavat oman organisaation ulkopuoliset käyttäjät. Kohdeorganisaatioissa ulkoinen käyttö oli runsaampaa kuin sisäinen, vaikka molemmat tapahtui merkittävässä määrin. Toisaalta sisäisten asiakkaiden tietopalvelupyynnöt saattoivat olla vaativampia kuin ulkoisten käyttäjien ja arkistotietopalvelu tunnistettiin osin emo-organisaatiota tukevaksi toiminnaksi. Missään kohdeorganisaatiossa ei esimerkiksi tehty tutkimusta ulkoisten asiakkaiden puolesta, mutta sisäisten tietopyyntöjen tapauksessa näin saatettiin toimia ja sisäisiä asiakkaista tuettiin muutenkin tiedonhaussa laajemmin:

”Ja sitten jos sisäisesti tulee, niin joudutaan tekemään ja se on oikeastaan velvollisuuskin. Eli jos tehdään kaupungin johdolle esimerkiksi, niin ei me voida antaa vaan isoa nippua papereita että selvitä siitä. Eli hyvinkin perusteellisesti sitä voidaan tehdä. -- kyllä johdolle ja johdon ympärillä oleville jonkun verran analysoidaan.” (C1)

Käyttäjiä voidaan tarkastella myös erittelemällä käyttöä ja tiedontarvetta. Valtaosa kohdeorganisaatioihin tulevista tietopalvelukysymyksistä koski jotakin tarkkaan rajattua tietoa tai asiakirjaa, ja kysymys voidaan rajata johonkin tiettyyn henkilöön, esineeseen tai tapahtumaan, esimerkiksi tiettyyn rakennukseen tai johonkin kunnanhallituksen päätökseen. Tyypillinen tällainen asiakas, ja samalla kaupunginarkistojen yleisin käyttäjä, on omia tietojaan kysyvä nykyinen tai entinen kuntalainen. Yksityisen sektorin käyttäjistä esiin nousivat etenkin rakennuspiirustuksia etsivät asunnonvälittäjät. Muiden viranomaisten tietopyynnöt koskivat etenkin sosiaali- ja terveystoimen asiakirjoja, joihin kohdistui jonkin verran myös yksityishenkilöiden tietopyyntöjä. Laajemman tutkimuksellisen tiedontarpeen pohjalta aineistoja käyttävät tutkijat olivat kaikissa kohdeorganisaatioissa tunnistettu käyttäjäryhmä. Tutkimuksellisen käytön määrä vaihteli merkittävästi, sillä yhdessä kohdearkistossa erilaiset tutkijat tunnistettiin aineiston tärkeimmäksi, toisessa merkittäväksi, joskaan ei suurimmaksi ja kahdessa melko vähäisiksi käyttäjäryhmiksi. Näitä eroja voidaan selittää kaupunkien yhteiskuntarakenteellisilla ja histo-

riallisilla eroilla sekä oppi- ja tutkimuslaitosten läheisyydellä. Myös arkistojen kokoelmien luonne näyttäisi vaikuttavan tutkimuskäytön volyymiin, sillä tutkimuskäytön merkitys oli suurin arkistossa, jonka kokoelmiin kuului kaupungin raastuvanoikeuden arkisto. Alioikeudelliset aineistot ovat eräs sukututkimuksen keskeisistä lähdeaineistoista, mutta valtakunnallisena toimijana sen arkistoja säilytetään pääosin Arkistolaitoksen toimipisteissä. Tutkimuksellisista käyttäjistä tunnistettiin useampia alaryhmiä, joista sukututkijat olivat määrällisesti merkittävin tutkimusta tekevä käyttäjäryhmä. Varsinaiset ammattitutkijat olivat vähäinen, joskin voimakkaasti esiin noussut käyttäjäryhmä. Opiskelijoiden merkitys tutkimusta tekevänä käyttäjäryhmänä näyttäisi vähentyneen. Tutkimuksellisen käytön vähäisyys koettiin osittain ongelmaksi ja osa haastateltavista toivoi aineiston laajempaa tutkimuskäyttöä. Syyksi vähäiselle käytölle koettiin aineiston heikko tunnettavuus tutkijoiden keskuudessa.

4.1.1 Tietopalvelutilanne

Aikajanahaastattelujen perusteella voidaan tarkastella tyypillisten tietopalvelutilanteiden osa-alueita. Tietopalvelutapahtuman alkaa asiakkaan yhteydenotolla, jonka yhteydessä asiakas pyrkii kuvailemaan tiedontarvettaan. Tiedontarve voi olla määriteltynä hyvinkin täsmällisesti, jopa tarkan asiakirjan - esimerkiksi tietyn henkilön perukirjan - tasolla. Tämän jälkeen asiakkaan tiedontarvetta ja kysymystä täsmennetään tarpeen mukaan, valitaan tiedonhaunstrategia eli määritetään mistä ja miten tietoa kannattaa lähteä etsimään ja aloitetaan tiedonhaku. Haastatteluaineistossa korostuivat melko selkeät yhteydenotot, joissa tiedontarve oli hyvin täsmällinen, eikä niitä juuri tarvinnut selvennystä. Tästä johtuen myös sopivan tiedonhaunstrategian valitseminen oli melko suoraviivaista ja usein kyseeseen tuli vain oikean aineiston valinta ja tarvittavan tiedon tai asiakirjan etsiminen sen joukosta. Muutamassa tapauksessa haluttua tietoa ei heti löytynyt, joten tiedonhaunstrategiaa vaihdettiin tai tiedonhaun tuloksettomuudesta ilmoitettiin asiakkaalle. Asiakirjojen tai tiedon toimittamisen yhteydessä asiakasta usein pintapuolisesti opastettiin esimerkiksi asiakirjan tulkitsemisessa ja aineiston käyttölupiin liittyvissä asioissa tai ohjattiin jatkamaan tiedonhakua jonkin toisen aineiston tai arkiston pariin. Tätä ei kuitenkaan tapahtunut kaikkien kysymysten kohdalla.

Haastatteluissa kuvailluissa tilanteissa oli kyse etätietopalvelusta, mikä näkyy vuorovaikutuksen vähäisyytenä. Usein ainoa yhteydenotto asiakkaaseen on vastaus alkuperäi-

seen kysymykseen, minkä ulkopuolella kommunikaatio asiakkaan kanssa vaikuttaisi olevan suhteellisen vähäistä ja keskittyvän lähinnä ongelmatilanteisiin. Tämä lienee erityisesti sähköpostin käyttöön liittyvä piirre ja usein vuorovaikutus saattaa jäädä jopa hieman keskeneräiseksi, esimerkiksi sellaisissa tapauksissa joissa alkuperäisillä lähtötiedoilla ei löydetä tarvittavia tietoja:

”Ja sitten laitoin ne [pyydyt kuvat digitaalisina kopioina] sille ja sitten se kyseli taas sitä että saisiko niitä kuvia vähän tarkempina tai onnistuisiko että me lähetetään ne johonkin kopiointipalveluun. Vastasin että meidän skannitekniikka ei mahdollista tarkempia kopioita että ne pitäisi laittaa ulkopuoliseen palveluntarjoajalle ja sitten siihen tiedusteluun liittyi jotain käyttöikeuskyselyitä, joihin vastasin. Se oli sitten siinä, se jäi avoimeksi ettei ole kuulunut vastausta.” (D3)

Tyypillisimmät kysymykset koskivat tarkkaan rajattua tietoa tai asiakirjaa, esimerkiksi koulutodistuksia tai rakennekuvia. Tällaiset kysymykset muodostavat valtaosan tietopalvelussa esitetyistä kysymyksistä ja niihin vastaaminen on jokseenkin suoraviivaista ja ne myös keskittyvät merkittävässä määrin tiettyihin aineistoihin, esimerkiksi rakennusvalvonnan rakennekuviiin sekä koulujen ja oppilaitosten todistuksiin, joten tiedonhakuprosessi on toistava, ehkä kaavamainenkin. Eräs haastateltava kuvasikin näitä tietopalvelupyyntöjä *rutiininomaisiksi*. Näiden kysymysten selvittäminen ei edellytä juurikaan tutkimusta tai tietojen yhdistämistä, vaan tiedonhaku tapahtuu suoraviivaisesti asiakkaan antamien lähtötietojen perusteella.

Laaja-alaiset aihekysymykset muodostavat huomattavasti suppeamman kysymysryhmän, joka koettiin kuitenkin tutkimuksellisesti vaativammiksi ja yksittäisiin aihekysymyksiin vastaaminen vei suhteessa enemmän aikaa ja resursseja kuin tarkemmin rajatut kysymykset. Aihekysymysten yhteydessä oikean tietolähteen määrittäminen ei aina ole yksinkertaista, vastauksen löytäminen voi edellyttää useammasta eri tietolähteestä olevan aineiston yhdistämistä ja asiakkaan tiedontarvetta voi olla tarpeen tarkentaa keskustellen:

”--monet asiat joita selvittää tuolla on järjettömän monien päättelyjen takana. Että kun kysytään todistusta, mennään koulun kohdalle ja otetaan se todistus sieltä, mutta sitten kun tulee vähän monimutkaisempi ja pitää yhdistää useampien eri hallintokuntien asioita ja eri arkistojen [aineistoa]. Niitä tulee yllättävänkin paljon, ettei ole sellaista simppeleä yhden tiedon hakemista.” (C1)

Kysymysten aihepiirit ovat yksilöllisiä ja vaihtelevat paljon, mutta esimerkkeinä mainittiin rakennushistorialliset selvitykset, erilaiset sukututkimukseen liittyvät laajemmat ky-

symykset, kaavoitusasioihin liittyvät selvitykset sekä kunnan päätöksentekoon liittyvät sisäiset selvitykset. Kaikissa kohdeorganisaatioissa oli käytäntönä, ettei ulkopuolisille asiakkaille tehty laajempia selvityksiä tai tutkimuksia. Sen sijaan sisäiseen käyttöön selvityksiä tehtiin jonkin verran. Ulkoisiakin asiakkaita kuitenkin opastettiin ja ohjattiin verran aineiston käytössä ja tulkinnessa, niissä rajoissa kuin se oman tietämyksen ja asiakkaan oikeusturvan kannalta oli mahdollista:

”Joku yksittäinen asia voidaan katsoa jos kysyy vaikka jotain osoitetta tai tietää joku asia, joku päätös, on ollut 1920-luvulla hallintoasioissa, niin se voidaan katsoakin. Mutta kaikki mikä menee tutkimuspuolelle, niin ei me voida eikä halutakaan tehdä. Eikä se kuulu meidän tehtäviin.” (C1)

Ulkoiseen käyttöön tehty tutkimuksen koettiin siis jäävän selkeästi tietopalvelun tehtäväkentän ulkopuolelle.

4.1.2 Tietopalvelun koettu tehtävä ja ammatti-identiteetti

Haastateltavat kokivat tietopalvelun olevan oma erillinen osansa arkistoalan ja asiakirjahallinnon työkenttää eikä haastatteluissa ei juurikaan ollut havaittavissa että tietopalvelun olisi koettu olevan päällekkäistä muiden arkistotyön osa-alueiden kanssa. Tietopalvelun koettiin kuitenkin selkeästi olevan osa arkistotyötä ja arkistojen tietopalvelu nähtiin myös selvästi erilaisena toimintana kuin muu, esimerkiksi kirjastoissa tapahtuva, tietopalvelu. Tietopalvelun tehtävän määrittely oli vastaajille melko helppoa:

”Ainoastaan kaupunginarkiston tietopalvelun hoitaminen siitä meille arkistoidusta aineistosta.” (A1)

Lainauksen mukainen käsitys tietopalvelun tehtävänkuvasta toistui läpi haastattelujen. Vaikuttaisikin siltä, että tietopalvelu on toimintana ja käsitteenä jokseenkin vakiintunut, eikä sen perustehtävän määrittelyssä juurikaan ole hajontaa. Keskeisimpinä tietopalvelun toimintoina nousivat esiin tiedonhaku ja välittäminen. Lisäksi asiakkaiden ohjaaminen ja opastaminen aineiston käytössä mainittiin useammassa haastattelussa ja osa haastatelluista koki tietopalveluun kuuluvan myös asiakkaiden ohjaamisen omien kokoelmien ulkopuolisten tietolähteiden pariin. Kunnallisessa organisaatiossa tietopalvelun katsottiin myös olevan osittain kaupunginhallinnon tukitoimi, mutta arkistojen tarjoama tietopalvelua pidettiin tärkeänä myös kulttuurisesti ja kuntalaisten oikeusturvan vuoksi. Osa haastatelluista nosti varsinaisen tietopalvelun rinnalle myös organisaation

muille toimielimille ja osin myös yksityisille toimijoille, kuten järjestöille, annettavan asiakirjahallintoon liittyvän ohjauksen. Tällaista toimintaa ei kuitenkaan pidetty varsinaisesti tietopalveluun kuuluvana, vaan läheisenä toimintona ja päätearkistojen asiakastyön yhtenä muotona. Saattaa kuitenkin olla että tämä kuvastaa tarvetta laajentaa vakiintunutta tietopalvelukäsitettä. Jonkinlainen yhteys asiakirjahallinnon ohjauksen ja tietopalvelun välillä tunnistetaan, mutta samalla koetaan että se ei kuulu perinteisen tietopalvelukäsitteen piiriin.

Haastatteluissa korostui asiakaspalveluorientoituneisuus ja tietopalvelun keskeisenä tehtävänä nähtiin asiakkaiden tiedontarpeen täyttäminen. Tietopalvelua tehtiin nimenomaan asiakkaita, ei arkistoa tai tietopalveluhenkilökuntaa varten. Ideaalina korostui toimintaan puuttumattoman välittäjän rooli:

”Olen aina ajatellut näin että, miten sen sanoisi... Voisin liikkua vaikka haamuna - sillä ei ole merkitystä minulle - vain sillä että asiakkaan tarpeen saa tyydytettyä.” (D1)

Haastattelujen perusteella asiakaspalvelurooliin ollaan hyvin sitoutuneita ja asiakkaiden tyytyväisyys koettiin hyvin tärkeänä mittarina toiminnalle. Tämä näkyi niin yksittäisten tilanteiden kuvailussa kuin myös esimerkiksi hyvien asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten esiin nostamisena haastattelun yhteydessä. Eroa tietopalveluun suhtautumisessa ei ollut havaittavissa tehtävässä pääsääntöisesti työskentelevien ja sitä vain osa-aikaisesti hoitavien välillä. Haastattelujen perusteella asiakaslähtöisyys koskettaa kaikkia arkistojen tietopalvelun parissa jossain määrin toimivia:

”Jotenkin tuntuu että meillä korostuu se palvelu joihinkin muihin ammattikuntiin nähden, että viimeiseen asti pyritään löytämään se tieto. Ja asiakkailta tulee hyvää palautetta.” (C3)

Asiakkailta saatua palautetta pidettiin yhtenä tietopalvelutyön hyvistä puolista. Ylipäätään suoraa asiakaskontakti ja sen tuoma suora palaute, monipuolisuus ja vaihtelevien kysymysten haaste nousivat esiin tietopalvelutyön positiivisina puolina. Toisaalta etenkin tietopalvelussa vain osa-aikaisesti työskentelevät pitivät tietopalvelussa toimimista jossain määrin haastavana ja työteliäänä.

4.1.3 Koetut ja odotetut muutokset

Useimmin mainittu tietopalvelun muutokseen vaikuttanut tekijä oli tietotekninen kehitys. Sähköisten järjestelmien tulo on mullistanut etenkin sen, miten tietoa haetaan. Kaikissa kohdeorganisaatioissa oli käytössä sähköisiä arkistotietokantoja ja muita järjestelmiä, jotka toimivat tiedonhaun apuvälineinä. Osa aineistosta oli myös ensisijaisesti käytettävissä sähköisessä muodossa erilaisien operatiivisten järjestelmien sisältä. Useimmin käytettyjä aineistoja olivat kaikissa kohdeorganisaatioissa digitoitu ja saatettu myös asiakkaiden suoraan käytettäväksi ainakin osittain, mikä oli vähentänyt niistä tietopalveluun tulevia kysymyksiä merkittävästi. Digitalisaatio ja aineistojen sähköistyminen oli vaikuttanut merkittävästi tietopalvelun työnkuvaan myös aineiston fyysisen kopioinnin vähenemisenä.

Useimmat haastateltavista uskoivat sähköisen arkistoinnin sekä aineistojen digitoinnin vähentävän perinteistä tietopalvelua tulevaisuudessa merkittävästi. Tietopalvelun odotettiin siirtyvän yhä enenevässä määrin sähköiseksi ja osittain näkymättömämmäksi *portinvartijan* tehtäväksi:

”Ilman muuta sähköinen maailma. Se tuo ihan omat ja ihan erilaiset haasteensa. Totta kai palvelu tulee olemaan, onko se sitten itsepalvelu vai miksi-kä sitä sanotaan tuolta kuntalaisen taholta, mutta tiettyjen portinvartijoiden läpi menee ilman muuta salaisiin ja sellaisiin tietoihin.” (C1)

Kaikki haastatelluista olivat kuitenkin varmoja, että myös paikanpäällä tapahtuva tietopalvelu tulee tavalla tai toisella säilymään niin kauan kuin paperisia arkistoja ylipäänsä on olemassa. Yksikään haastatelluista ei kuitenkaan maininnut uskovansa tietopalvelun merkityksen erityisesti kasvavan tulevaisuudessa.

Toinen merkittävä muutos on ollut keskusarkistoon siirrettävien aineistojen määrän kasvu. Kasvavien aineistomäärien myötä aineiston tuntemus oli osin heikentynyt, sillä kaikkiin uusiin aineistoihin ei oltu – ainakaan vielä - pystytty tutustumaan yhtä perusteellisesti kuin vanhoihin. Tämä korostui etenkin niissä kohdeorganisaatioissa, joiden kokoelmiin oli siirretty kuntaliitosten yhteydessä huomattavia määriä uutta aineistoa. Myös asiakaspyyntöjen määrä oli kasvanut samaan aikaan keskusarkistoihin sijoitettujen aineistomäärien kasvun kanssa. Ylipäätään kaupunginarkistojen käyttö ja sitä kautta tietopalvelun määrä oli kasvanut ajan myötä. Useampi haastateltava havainnoi sisäisen käytön vähentyneen merkittävästi samalla kun ulkoinen käyttö oli kasvanut. Sukututki-

joiden määrä oli kasvanut yhdessä kohdeorganisaatiossa huomattavasti, mikä selittyi osin kokoelmien profiililla.

4.2 Arkistotietopalvelun tietämys

Haastattelujen toinen keskeinen teema oli tietopalvelutyöhön liittyvä tietämys. Aineiston pohjalta pyrittiin ensiksikin tunnistamaan tietämyksen keskeiset lajit sekä selvittämään miten tietämys on omaksuttu ja miten sitä hallinnoidaan. Tietopalveluun näyttäisi liittyvän laaja-alaista tietämystä, joka on suurelta osin hiljaista tietoa ja näin hankalasti hallittavaa.

4.2.1 Tunnistetut tietämyksen lajit

Olennoisimmaksi tietämyksen alueeksi vastauksien pohjalta nousi toimintaympäristön tuntemus, joka käsitettiin hyvin laajasti. Sen osa-alueiksi tunnistettiin kokoelmien tuntemus, kunnallissektorin tuntemus sekä muiden tieto-organisaatioiden, kuten toisten arkistojen, tuntemus.

Keskeisimpiä tunnistettuja arkistotietopalvelun tietämyksen alueita on omien kokoelmien tuntemus, jonka voi nähdä jakautuvan kahteen osaan. Kyse on toisaalta kokoelmien ja säilytettävien aineistojen konkreettisesta tuntemisesta, mutta myös laajemmasta arkistoprossien toimintaperiaatteiden tuntemuksesta. Tiedonhaun kannalta on oleellista tuntea kokoelmissa olevan aineiston muodostuksen perusperiaatteet. Kokoelmien tuntemus näyttäisi olevan kiinteästi yhteydessä käytännön kokemukseen aineiston parissa työskentelystä joko tietopalvelun tai muun arkistotyön yhteydessä. Pitkään tietopalvelussa työskennelleillä kokoelmien tuntemus oli hyvin vankalla pohjalla, jolloin tiedonhaku ja aineistojen käyttö oli suurelta osin muistinvaraista. Vaikka jokaisen tietopalvelussa työskentelevän pitäisi ainakin periaatteessa tuntea kaikki aineistot, jonkin verran viitteitä löytyi kuitenkin siitä, että aineistojen tuntemus oli osin jakautunut eri työntekijöiden välille. Erikoistuminen tiettyyn aineistoon tai aineistotyyppiin voi olla seurausta esimerkiksi muiden arkistohoidon tehtävien vastuualuejaoista. Toinen esille noussut tekijä oli aineiston uutuus ja erityislaatuisuus muihin kokoelmiin verrattuna, jolloin tietopalveluvastuu lankeaa pääosin niille, jotka ovat ehtineet tutustua aineistoon.

Toinen keskeinen ja kiinteästi kokoelmien tuntemukseen liittyvä tietämyksen laji on arkistoalan tietämys. Arkistonmuodostumisen peruseriaatteiden, arkistojen järjestys- ja luettelointikäytäntöjen sekä arkistojen yleisten käytäntöjen tuntemus nähtiin hyvin tärkeänä osana myös tietopalvelun tietämystä, sillä se auttaa hahmottamaan kokoelmia. Arkistonmuodostuksen periaatteiden tunteminen mahdollistaa esimerkiksi tiedonhaun aineistosta jota ei vielä tunneta käytön kautta. Arkistotietämys on myös tarpeen asiakkaiden ohjauksessa ja opastuksessa ja etenkin tietopalvelutilanteen kriittisessä vaiheessa jossa tietopalveluammattilainen kääntää asiakkaan kysymyksen arkistosta etsittävään muotoon. Juuri arkistoalan perustietämys mahdollistaa keskeisenä tekijänä tietopalveluammattilaisten roolin välittäjänä käyttäjien ja aineiston välillä.

Emo-organisaation tuntemus linkittyy vahvasti myös aineiston tuntemukseen, sillä se auttaa ymmärtämään arkistokokonaisuuksien rakennetta. Haastatteluissa nousi esille tarve kunnallishallinnon toiminnan ymmärtämiselle. Oman organisaation tuntemuksen tarve ei rajoitu vain nykypäivään, sillä tietopalvelussa on tarpeen hahmottaa myös historiallisia hallintorakenteita eli sitä mikä kaupungin organisaation osa on milloinkin vastannut mistäkin tehtävästä tai toiminnosta. Kunnan hallintohistorian ymmärtäminen nähtiin edellytyksenä tiedon löytämiselle myös vanhemmasta aineistosta, sillä jostakin tehtävästä vastannut viranhaltija on voinut muuttua useaan otteeseen. Ylipäättään perehtyneisyyttä oman kaupungin historiaan pidettiin, jos ei aivan välttämättömänä, niin ainakin erittäin hyödyllisenä:

”Tässä tapauksessa myös paikallishistorian tuntemuksella on iso rooli. Pitää olla kiinnostunut siitä kaupungin toiminnasta ja historiasta, jotenkin innostunut siitä että jaksaa periksi antamatta seuraamaan niitä johtolankoja joita saa kun tietoa ryhtyy etsimään.” (A1).

Nykyhetken organisaatiojako vastuualueineen on tarpeen tuntea, jotta tarpeen vaatiessa asiakkaita pystytään ohjaamaan eteenpäin. Samasta syystä myös muiden muistiorganisaatioiden ja muiden tietolähteiden tuntemusta pidettiin jossain määrin tärkeänä. Toisaalta ei nähty tarpeelliseksi tuntea kovinkaan tarkkaan esimerkiksi muiden organisaatioiden kokoelmia, vaan vastuu- ja toimialueiden tuntemista pidettiin riittävänä. Oleellista on perustietämys siitä, minkälaista aineistoa kustakin muistiorganisaatiosta saattaisi löytyä. Toisaalta tätä ei kuitenkaan pidetty aivan ydinosamisalueena ja omien kokoelmien tuntemus on aina keskeisempää.

Osittain toimintaympäristön tuntemukseen voidaan liittää myös tietopalveluun liittyvien normien ja lainsäädännön tuntemus, joka nousi aineistosta esiin tärkeänä ja haasteellise-

na osana tietämystä. Arkistoja koskevan lainsäädännön tunteminen voidaan tosin nähdä myös osana arkistoalan perustietämystä, mutta tutkimusaineistossa se nousi esiin erillisenä osa-alueena. Lainsäädännön asettamat rajoitukset eivät kosketa kaikkea arkistoissa annettavaa tietopalvelua, mutta ne on pidettävä jatkuvasti mielessä. Lain tulkintaa tai salassa pidettävän tiedon käsittelyä vaativat tietopalvelutehtävät koettiin ratkaisevasti vaativampia kuin muut:

”Omalla tavallaan haastavia on salassa pidettävien tietojen tietopalvelu. Koska se lähtee ihan siitä että sitä paljon vähemmän kuin julkistan aineistoa - jos sanon että meidän arkistossa aineistosta 95% on julkista ja 5% salassa pidettävää, niin se jo kertoo että suurimmaksi osaksi tietopalvelu kohdistuu siihen julkiseen. Kun salassa pidettävää aineistoa koskevia tietopalvelukysymyksiä tulee harvemmin, niin niihin ei ole aivan samanlaista rutiinia tietenkään. Ja tietää myös että aina pitää olla niiden yhteydessä tarkkana, että tietää ettei salassa pidettävää tietoa mene asiaankuulumattomiin käsiin. Siinä erotellaan sitten vielä että onko kyse tutkimuksesta, omien tietojen saannista, onko kysymys terveys- vai sosiaalipalvelusta, vai jostain muusta ja näihin kaikkiin on vähän omat menettelynsä. Siinä pitää vähän rauhoittua ja käydä se läpi että kun kyseessä on tällainen tapaus, se tarkoittaa että toimitaan näin ja näin ja näin.” (A1)

Arkistotietopalvelua ohjaavan ja rajaavan lainsäädännön noudattamisella on kriittinen merkitys hyvän hallintotavan ja asiakkaiden oikeusturvan toteutumisessa. Tietopalveluammattilaisen vastuulla on salassapitomääräyksiä koskevan aineiston tunnistaminen ja lain edellyttämien ja organisaatiossa sovittujen toimintamallien soveltaminen. Kaikissa kohdeorganisaatioissa säilytettiin esimerkiksi kunnallisen sosiaali- ja terveystoimen aineistoja, joiden käyttöön lähes poikkeuksetta liittyy henkilötietolain tulkintaa. Muutama haastateltava mainitsi salassa pidettävän aineiston käsittelyn erityisen haastavaksi ja lisäperehtymistä vaativaksi tietopalvelun osa-alueeksi. Arkistotietopalveluun liittyvää lainsäädäntöä tunnistettiin melko kapea-alaiseksi, mutta toisaalta sen oikeaoppinen soveltaminen koettiin monimutkaiseksi ja osassa haastatteluista tuli esiin epäselvyyttä lainsäädännön tulkinnan suhteen. Lisäksi lain tulkinnoissa oli havaittavissa jonkin verran eroja eri organisaatioiden välillä. Useimmissa organisaatioissa lopullinen vastuu laintulkinnasta oli kaupungin lakimiehillä, mutta käytännössä myös tietopalveluammattilaisilla on suuri vastuu lainmukaisessa toiminnassa. Omana haasteenaan näyttäytyi myös lakimuutoksien perässä pysyminen.

Tutkimustaidot eivät nousseet haastatteluissa kovinkaan voimakkaasti esiin, vaikka useampi haastatelluista ne mainitsikin. Tutkimustaitoja ei myöskään määritelty kovinkaan tarkasti ja ymmärrys tutkimustaitojen sisällöstä ja niiden sisällöstä tuntui vaihtelevan.

van paljon. Esimerkiksi korkeakoulututkinnon myötä hankittuja tieteellisen tutkimuksen taitoja ei pidetty vaadittavana taitona, joskaan ei myöskään haitallisina, sillä valtaosa kohteena olevien arkistojen tietopalvelupyynnöistä oli melko yksinkertaisia, ei analyttisemmille tutkimustaidoille nähty tarvetta. Vastauksissa korostuikin melko mekaaninen kuva arkistotietopalvelussa tarvittavista tutkimustaidoista. Kyse on suurelta osin tiedonhaun ja myös arkistoissa käytettyjen tiedonhaun apuvälineiden, kuten luetteloiden tuntemisesta ja niiden käyttämisen mukanaan tuomasta kokemustiedosta. Tämä kokemustieto liittyy merkittävässä määrin tiettyjen vakiokysymysten ja toimintamallien muistamiseen ja kyse on usein lähes huomaamattomasta, jopa vaistonvaraisesti tapahtuvasta toiminnasta:

”Että silloin kun sulle tulee se kysymys, välähtää ykskaks! Niin sillä tavalla rupeaa jo värähtämään, että näitä ja näitä ja näitä. Mutta sitten olisi myös tosi hyvä että pystyt pitämään aisoissa sen mihin oikeasti lähdet ja mikä on se raja, mihin asti teet sitä ja mikä on asiakkaan oma velvollisuus siinä.”
(D1)

Lainaus tuo samalla esiin myös toisen tiedonhakuun ja tutkimustehtäviin liittyvän kysymyksen. Koska laajempien tutkimusten tekemiseen ei tietopalvelutyössä yleensä ole mahdollisuutta, yksittäiseen tietopalvelukysymykseen käytettyjen resurssien rajaaminen muodostaa osan ammattitaidosta. Rajanveto asiakkaan puolesta tehtävän tutkimuksen ja tiedonhaun välillä ei välttämättä aina ole kovinkaan yksinkertaista ja käytännössä lähes kaikki hieman monimutkaisemmat tietopalvelukysymykset edellyttävät jonkinlaista tutkimuksellisuutta, esimerkiksi oikean tietolähteen selvittämistä tai useamman tietolähteen yhdistelyä. Tutkimukseen ja tiedonhakuun liittyvistä tietynlainen järjestelmällisyys ja periksi antamattomuus katsottiin hyvin hyödyllisiksi tietopalvelukysymysten tutkimuksessa.

Tiedonhaun taitoihin liittyy osittain tietoteknisiin taitoihin. Haastattelujen perusteella sähköinen arkistotietokanta on usein ensisijainen tiedonhaunapuväline ja sitä myös pidetään muihin välineisiin verrattuna ylivoimaisena:

”Sähköisestä aineistosta saa vastauksen murto-osa sekunnissa. Siinä tulee hyvin äkkiä se vastaus, kun lukee diaarikortteja niin totta kai siinä menee huomattavasti enemmän aikaa.” (D2)

Tietotekniset taidot huomioitiin muutamissa haastatteluissa. Enemmistö haastatelluista ei kiinnittänyt tietoteknisiin taitoihin erityistä huomiota, mutta tietotekniikka oli lähes jokaisessa haastattelussa muutoin vahvasti läsnä. Saattaakin olla että tietotekniikasta on

tullut niin itsestään selvä osa sekä yleistä että arkistotyön tietämystä, ettei sitä mainittu erikseen. Arkistotietopalvelutyössä käytettävä tietotekniikka ei vaikuttaisi olevan erityisen vaativaa käyttää ja usein se ei poikkea tavanomaisesta toimistokäytöstä. Useampi haastateltavista mainitsi esimerkiksi Google -hakukoneen käytön tietopalvelutilanteiden yhteydessä hyödylliseksi ja usein käytetyksi apuvälineeksi. Keskeisimpiä tietopalvelussa käytetyistä tietoteknisistä apuvälineistä olivat erilaiset sähköiset arkistotietojärjestelmät, sähköiset aineistoluettelot sekä oman organisaation operatiiviset järjestelmät kuten asiankäsittely- tai yhteistyöjärjestelmät. Tietotekniikka oli otettu useissa kohdeorganisaatioissa käyttöön jo varhain, joten sen käytön omaksumiseen oli ollut aikaa. Toisaalta käytössä olevat järjestelmät olivat muuttuneet ajan saatossa, joten tietokantoihin liittyvää tietämystä voidaan pitää luonteeltaan hyvin nopeasti muuttuvana ja jatkuvaa päivitystä vaativana. Tietotekniikan suhteen haasteelliseksi koettiin kehityksen mukana pysyminen. Tietopalvelun odotettiin tulevaisuudessa siirtyvän yhä enenevässä määrin sähköiseen muotoon, joten tietotekniikkaa voidaan pitää eräänä keskeisenä tietopalvelun tulevaisuuden kysymyksistä. Ainakin kahdessa kohdeorganisaatiossa oli kokemusta arkistotietojärjestelmän päivittämisestä ja migraatiosta, joten tähän liittyvää kokemuspohjaa on jo olemassa. Yhdessä kohdeorganisaatiossa oli käytössä myös hyvin vanha arkistotietojärjestelmä, jota osa myöhemmin taloon tulleista työntekijöistä ei osannut täysin käyttää. Tällaisten perinnejärjestelmien (legacy system) käyttöön liittyy myös oma tietämyksensä, jonka rooli voi tulevaisuudessa kasvaa.

Haastatteluissa nousi esiin myös tietopalvelutyössä tärkeiksi koettuja ominaisuuksia. Näistä etenkin vuorovaikutustaidot nousivat esille useimmissa haastatteluissa. Tietopalvelutyö on asiakaspalvelua, jossa vuorovaikutuksen onnistuminen on ensisijaisen tärkeää. Arkistotietopalvelussa tapahtuvat asiakaskohtaamiset saattavat olla luonteeltaan myös melko vaativia:

”Kaupunginarkiston tietopalvelussa asiakkaat eivät ole pelkästään tutkijoita, vaan ihmisiä jotka tarvitsevat omia tietojaan. Silloin se henkilökohtainen elämäntilanne voi olla hyvinkin haastava ja se tuo omat haasteensa siihen kohtaamiseen. ” (A1)

Tietopalvelussa toimimisen katsottiin edellyttävän riittävän ulospäin suuntautunutta persoonallisuutta. Tärkeäksi koettiin kyky palvella asiakkaita tasavertaisesti ja asiallisesti ulkoisista tekijöistä riippumatta ja kaikkien asiakkaiden kanssa on tultava toimeen. Sosiaalisilla taidoilla nähtiin merkitystä myös työssä jaksamisen kannalta, sillä aran henkilön ei uskottu pärjäävän tehtävässä. Uusien ihmisten kohtaamisesta nauttimista pidettiin

hyvänä ominaisuutena tietopalveluhenkilölle. Tietopalvelijan vuorovaikutustaidoilla voi olla ratkaiseva merkitys asiakkaan tiedontarpeen täyttymiselle. Haastatteluissa nousi usein esiin tarve tarkentaa ja selventää keskustellen sitä, mikä asiakkaan todellinen tiedontarve puutteellisesti muotoilun kysymyksen taustalla on. Tämä näkyy esimerkiksi seuraavassa lainauksessa, joka kuvaa erästä tietopalvelutilannetta:

”Hän ei oikein osannut sanoa mitä haluaa -- olisi varmaan pitänyt ruveta lypsämään häneltä että mitä hän tutkii.” (B1)

Joissain tapauksissa asiakkaalla ei itselläänkään ole selkeää kuvaa tiedontarpeestaan, joten tiedontarve ikään kuin kehittyy tietopalvelutilanteessa tapahtuvan vuorovaikutuksen kautta. Tietopalvelijalla on kriittinen rooli tämän vuorovaikutuksen ylläpidossa.

4.2.2 Tietämyksen omaksuminen

Keskeisin tietopalvelussa tarvittavan tietämyksen kertymisen tapa oli käytännön kokemus tehtävässä työskentelystä. Toinen keskeinen, mutta merkitykseltään vähäisempi kanava on koulutuksen kautta omaksuttu tietämys. Kokemustiedon merkitys tuli esiin jokaisessa haastattelussa, koulutus sen sijaan vain osassa mutta molempien merkityksen korostaminen oli yleistä. Koulutus ja käytännön kokemus näyttelevätkin selkeästi erilaisia rooleja tietämyksen kertymisprosessissa. Suhtautuminen peruskoulutuksen merkitykseen tietopalvelun kannalta oli kaksijakoista. Useimmat haastatellut pitivät peruskoulutusta tärkeänä ja hyödyllisinä tietopalvelutyön kannalta. Toisaalta osa ei pitänyt koulutusta merkittävänä tekijänä työn hoitamisessa eikä mikään tietty koulutustausta noussut ylitse muiden.

Yleissivistävällä koulutuksen nähtiin helpottavan toimintaympäristön tuntemukseen liittyvän tietämyksen omaksumista. Yhteiskunnallisten, historiallisten sekä hallinnollisten rakenteiden ja kehityskulkujen tunteminen helpottaa toimintaympäristöön tutustumista ja sitä koskevan tietämyksen omaksumista. Korkeakoulutausta nähtiin hyödyllisenä, muttei missään nimessä välttämättömänä tietopalvelussa toimimiselle. Sen hyödyiksi katsottiin yleissivistävä tietämys, laajojenkokonaisuuksien hahmottaminen sekä systemaattinen ajattelu. Historiatausta nousi haastatteluissa useimmin esiin esimerkkinä hyödyllisestä taustasta, mutta sitä ei nähty mitenkään ehdottomana vaatimuksena. Ylipäänsä yleissivistävä humanistinen tai yhteiskuntatieteellinen koulutustausta nähtiin hyvin

tietopalvelussa toimimiseen sopivana, joskaan ei välttämättä suoraan valmiuksia antavana:

”Silloin kun itse aloitin tietopalvelussa koin että historian opiskelusta - vaikka olin opiskellut pääaineenani yleistä historiaa, eikä minulla kaupungin historiasta kauheasti tietoa ollut - oli valtavasti apua ja että se oli juuri sopiva koulutus siihen tietopalvelutyöhön, koska oli olemassa ne välineet että mitä kautta lähdän tietoa etsimään ja miten koulutan itseni siihen kaupungin historiaan. Koulutustausta ja koulutuksen kautta opittu tieteellinen ajattelu olivat tärkeitä, mutta enhän minä mitään tiennyt.” (A1)

Vain yksi haastatelluista oli suorittanut asiakirjahallintaan liittyviä opintoja korkeakoulutasolla, mutta useampi oli suorittanut arkistohoidon perustutkinnon tai vastaavan tutkinnon. Ammatillisen koulutuksen suurimpana hyötynä tietopalvelulle nähtiin arkistotalan yleistietämyksen omaksuminen, joka helpotti arkistoympäristössä ja tietopalvelussa toimimista huomattavasti:

”Kyllä mä näkisin että siitä [peruskoulutuksesta] on varmasti ollut [hyötyä]. Ainakin noista asiakirjahallinnon opinnoista on ihan nämä konkreettiset kuten arkistojen kuvailu- ja luettelosääntöjen opettelu, arkistonmuodostussuunnitelman perusteiden ja tällaisten perusteiden ymmärrys. Se on edesauttanut sitä että omaksuu arkistonmuodostuksen logiikan ja näin edelleen.” (D3)

Erilaisiin jatkokoulutuksiin ja kursseille osallistuminen oli melko yleistä haastateltujen keskuudessa. Näillä ei kuitenkaan nähty välttämättä liittyvän suoranaisesti tietopalveluun. Kuitenkin myös joitakin erityisesti tietopalveluun liittyviä koulutuksia kuten tietosuojaa tai asiakkaan kohtaamista käsittelevät kurssit.

Koulutusten ongelmana pidettiin niiden heikkoa vastaavuutta tietopalvelun käytännönläheistä luonteen kanssa:

”Voin sanoa että siitä tutkinnosta ei ole ollut minulle yhtään hyötyä tietopalvelun kannalta -- se oli hirveän vaikea suorittaa, kun käytäntö oli ihan eri kuin se tutkinto. ” (B1)

Tarjolla olevien koulutusten ei katsottu tarjoavan paljoakaan tietopalveluun ja toisaalta tällaisia koulutuksia ei osattu myöskään kuvitella. Tietopalveluun ei myöskään koettu liittyvän kovinkaan kriittisiä koulutustarpeita, vaan haastateltavat pitivät omaa tietopalveluosaamistaan suurimmaksi osaksi riittävän tasoisena. Haastattelujen perusteella koulutuksen kautta omaksutulla tietämyksellä on suurin merkitys tietopalvelussa aloitettaessa ja sen merkitys vähenee merkittävästi sitä mukaa, kun kokemus tietopalvelussa toimimisesta kasvaa.

Käytännön kokemuksen kautta omaksuttu tietämys on haastattelujen perusteella huomattavasti suuremmassa roolissa tietopalvelun kokonaistietämyksen suhteen. Käytännön työskentely nähtiin parhaana, osin myös ainoana keinona tietopalvelun ammattitaidon syntymiseen. Tietämyksen omaksuminen tekemisen kautta nousi haastatteluissa selkeästi ensisijaiseksi ammatillisen oppimisen ja tietämyksen lähteeksi:

”Tätähän ei oikeasti voi - oli mikä vaan arkisto - niin tätähän ei voi oppia kuin tekemällä.” (B1)

”Kyllä se käytännön kokemus siitä aineistosta, ei sitä voi mikään korvata.” (A1)

Käytännön kokemus luonnollisesti kasvaa sitä myötä kun tietopalvelussa toimitaan, joten sen merkitys korostuu erityisesti pitkään tietopalvelussa työskennelleiden kohdalla. Suurella osalla haastateltavista oli useiden vuosien kokemus tietopalvelutyöstä, mistä johtuen kokemuksen merkitys korostui entisestään. Pitkä työura ja kokemus nähtiinkin positiivisena asiana tietopalvelun kannalta:

”Kokemus on valttia - aina ei ole haitta siitä että on vähän vanhempi.” (D2)

Vähemmän tietopalvelukokemusta omaavien kohdalla työn kautta oppimisen prosessi nousi vahvemmin pintaan. Tietämyksen taso ei vielä ollut vastaavalla tasolla kuin kokeneemmilla kollegoilla, mutta tietämyksen kertymisen prosessit tunnistettiin samalla tavoin, joskin hieman eri näkökulmasta:

”Se on pitkä, pitkä prosessi se ei tule tuosta vaan, eli siihen vaaditaan kyllä rutiinia, harjoittelua ja jopa epäonnistumisiakin.” (B3)

Käytännön tietopalvelukokemus opettaa paitsi hakemaan aineistoa ja tunnistamaan käyttäjien tiedontarpeita, myös aineiston sisällöstä ja sen tutkimuksellisista mahdollisuuksista. Tämä tapahtuu pitkälti yksittäisten tietopalvelukysymysten ratkaisun kautta. Tietopalvelutilanteessa esiin noussut ongelma toimii alullepanija haku- ja tutkimusprosessissa, jonka kautta on mahdollista omaksua uutta tietämystä kokoelmista, aineiston sisällöstä ja sen käyttömahdollisuuksista.

Tietopalvelussa tarvittava tietämys ei kartu pelkästään suoran tietopalvelukokemuksen kautta, vaan myös muut arkistoalan työtehtävät nähtiin keskeisinä tietämyksen kartuttamisen välineinä. Kokoelmiin tutustumista tapahtuu myös aineiston vastaanoton, järjestämisen ja luetteloinnin kautta. Aineiston prosessoinnin kautta saadaan tietoa sen sisällöstä ja samalla hahmottuu, miten siitä haetaan tietoa. Vaikutussuhde tietopalvelun ja muun

arkistotyön välillä nähtiin myös toiseen suuntaan toimivana eli tietopalvelussa toimimisen katsottiin lisäävän muun arkistotyön tietämystä:

”Mutta enemmän näkisin kyllä ennemminkin niin että toi tietopalvelu hyödyttää tuota suunnittelutyötä, vaikka tietopalvelun kehittämistyötä tai sitten aineistojen vastaanottoa ja kuvailua ja aineistosta viestintään liittyvää työtä. Että se konkreettinen tietopalvelutyö antaa selkeästi sellaisen hyvin käytännönläheisen ja konkreettisen taustatiedon ja lähtökohdan sellaiseen työhön.”
(D3)

Tietopalvelu ja muu arkistotyö näyttäisivätkin olevan läheisessä yhteydessä keskenään. Keskeinen osa arkistoissa tapahtuvasta aineiston prosessoinnista koskee sen järjestämistä käytettävään – siis haettavaan muotoon. Useimmat haastateltavat osallistuivat aineiston prosessointiin ainakin jollakin tapaa. Eniten tätä tekivät toki sellaiset henkilöt, joiden työnkuvassa tietopalvelu oli vain pieni osa-alue.

Haastatteluissa nousi esille myös muunlainen omaehtoinen oppiminen ja tietämyksen kehittäminen. Tämä koostuu suurelta osin erilaiseen kirjallisuuteen perehtymisestä ja liittyy etenkin toimintaympäristöön liittyvään tietämykseen:

”Tietysti apuvälineitä on jos ajatellaan että lähdetään tutustumaan kaupunginarkiston toimintaan ja siitä annettavaan tietopalveluun. Yleispätevä on aina organisaatiohistoriaan perehtyminen, kaupunginarkistossa paikallishistoriaan tutustuminen mutta kyllä hyvin keskeinen osa tutustumista on se että lähdetään tekemään ja tutustutaan sitä kautta aineistoihin.” (A1)

Mainituiksi tulivat kaupungin historiaan käsitteleviin teoksiin perehtyminen, lainsäädäntään ja sen muutoksiin tutustuminen sekä ammatillisiin julkaisuihin perehtyminen. Ammatillisilla julkaisuilla ei nähty sinänsä olevan kovinkaan paljon suoranaista annettavaa tietopalvelulle, mutta niiden avulla oli mahdollista muodostaa tarkempaa kuvaa alan toimijoista ja uusista kehityksistä.

Jonkin verran uuden tiedon syntymistä näyttäisi syntyvän myös suoraan tietopalvelutilanteessa tapahtuvan asiakkaan ja tietopalveluammattilaisen välisessä vuorovaikutuksessa. Etenkin vakiasiakkaiden kanssa saatetaan keskustella tutkimusprojektista ja aineistosta ennemminkin, jolloin asiakkaan tiedot aineistosta ja sen sisällöstä saattavat yhdistyä jo olemassa olevaan tietämykseen. Usein asiakkaan roolia uuden tietämyksen synnyssä pidettiin ennemminkin välillisenä, ja uuden oppimisen koettiin tapahtuvan pikemminkin asiakkaan tiedontarpeen alulle paneman tiedonhakuprosessin myötä. Ilmeisesti yhdessäkään kohdeorganisaatiossa ei pyritty jatkamaan tietopalvelun vuorovaikutusta myös varsinaisen tiedonhakuprosessin jälkeisessä lopetushaastattelussa. Satunnaisesti

tätä kuitenkin tapahtui, enimmäkseen usein asioivien ja tätä kautta tuttujen asiakkaiden kanssa.

”K: Onko siinä jonkinlaista keskustelua jälkeensä, kun on se tietopalvelu-tapahtuma ja tutkija on tuossa?”

V: Ei sen kummemmin, lähinnä nämä tutummat saattavat jäädä kahville vaikka ja kertoa siinä miten kirja etenee.” (C2)

Tutkimusta tekevien asiakkaiden kohdalla tietämyksen siirtoa tapahtuu myös valmiiden julkaisujen muodossa. Usein tutkijat lähettävät kopion julkaisusta arkistoon jota on käytetty merkittävänä lähdeaineistona ja esimerkiksi oman kaupungin historiaan liittyviä teoksia hankitaan kokoelmiin muutenkin:

”Niin kyllä he näitä teoksia tuo meille, joita ovat saaneet aikaiseksi meidän avullamme, se on mukavaa. Ja usein on esimerkiksi tietopalveluvastaavalle kiitoksia niissä.” (C3)

4.2.3. Tietämyksenhallinta

Kaikissa organisaatioissa tehtiin tavalla tai toisella arkistotietopalveluun liittyvän tietämyksen siirtoa henkilöltä toiselle. Yleisimmin tätä tapahtui vapaamuotoisen keskustelun avulla. Tietopalvelussa työskentelevät keskustelivat keskenään tietopalvelussa esiin tulleiden ongelmien kohdalla. Neuvon kysyminen kollegoilta oli hyvin yleistä etenkin tietopalvelussa harvemmin tai lyhyemmän aikaa työskennelleiden kohdalla. Kohdeorganisaatiot eivät olleet henkilömäärältään kovinkaan suuria, joten vapaamuotoisen tietämyksenjako on luontevaa ja toimivaa:

”Kokoajan [tapahtuu tietämyksen siirtoa], pieni yhteisö niin ei tuota ongelmaa. Ei tarvitse sähköpostia, vaan hoituu vaikka kahvilla.” (C1)

Tarve tietopalvelutietämyksen siirtämiselle oli suurin yhdessä kohdearkistoista, jossa oli käytössä kiertävä tietopalveluvastuu. Täällä tietämyksen siirtoon oli kehitetty myös formaalimpia tapoja ja tietopalvelussa eteen tulleita ongelmia tai tavanomaisesta poikkeavia kysymyksiä tuotiin esiin työyhteisön viikkokokouksissa. Poikkeuksellisten ja erityisen paljon vaivaa aiheuttaneiden kysymysten vastauksia pyrittiin myös tallentamaan käytössä olleeseen yhteistyöohjelmistoon. Formaaliempien tietämyksen tallentamisen ja siirron menetelmien tarve näyttäisi olevan yhteydessä organisaation kokoon ja etenkin

tietopalveluun osallistuvien henkilöiden määrään. Pienemmissä työyhteisöissä tarve on pienempi, sillä tietämyksen siirtoa tapahtuu mutkattomammin muun työn ohessa.

Haastattelujen perusteella arkistotietopalveluun koettiin liittyvän paljon hiljaista tietoa, mikä hankaloittaa tiedon siirtämisestä entisestään. Tästä syystä tietopalvelun eksplisiittinen dokumentaatio koettiin haastavaksi, mikä näkyy selvästi esimerkiksi tässä lainauksessa:

”Sitä on vaikea kirjata mihinkään tietopalveluohjeeseen, kun se on hiljaista tietoa.” (B2)

Toisaalta kuitenkin tunnistettiin, että tämäkin tieto saattaisi kuitenkin olla siirrettävissä eksplisiittiseen muotoon, eli se ei olisi suppean määrittelyn mukaan hiljaista tietoa:

”Niin kun sellainen kinkkinen kysymys tulee, vaikka jostakin arkistosta jonka olemassaolosta en edes tiedä. Tokihan voi rekisteristä katsoa, mutta arkistojen sisällä on arkistoja - niin kyllä, puhutaan hiljaisesta tiedosta vaikka voi sen ääneenkin sanoa.” (C1)

Haastatelluista kaksi oli aloittanut tietopalvelussa vasta hiljattain. Tärkeimmäksi keinoksi tietämyksen omaksumiseen nousi kokeneemman kollegan tietopalvelutoiminnan seuraaminen ja havainnointi. Keskeisin tiedon siirtäminen tapahtui kuitenkin tässäkin yhteydessä keskustellen, mutta tältä pohjalta tehtiin myös muistiinpanoja ja kirjattiin näin tietämystä eksplisiittisesti ylös:

”Totta kai kirjataan tai laitetaan paperille sellaista tietoa, jota tarvitsen tietopalvelussa toimiessani, että toimi näin jos tulee tällainen tilanne. Kyllä minäkin jotain teen, kirjoitan ylös jos tulee tällainen uusi asia.” (B3)

Vaikka toimintaympäristön tietämys nousikin esille keskeisimpänä arkistotietopalvelussa vaadittavana tietämyksen lajina, haastatellut eivät kuitenkaan kokeneet tietämyksen rajoittuvan vain yhteen arkistoon ja sen kokoelmiin. Tietämys nähtiin ainakin joiltakin osittain laajempänä, kaikenlaaisille arkistoinstituutioille yhteisenä kokonaisuutena. Erityisen vahvana tämä nähtiin kunnallisarkistojen kohdalla – esimerkiksi toisen kunnan arkiston tietopalveluun siirtymisen oletettiin onnistuvan melko helposti olemassa olevalla tietämyksellä ja kokemuksella. Eräs haastateltava nosti aikajanahaastattelussa esiin tapauksen, joka kuvastaa tätä hyvin. Kyseessä oli tilanne, jossa haastateltava sai tietopalvelupyynnön kuntaliitoksen myötä hänen organisaatioonsa siirrettyyn arkistoon:

”Se kunnanarkisto, olen käynyt siellä kaksi kertaa nyt, mutta olen käynyt kyllä teknistä neuvontaa aiemminkin. Mutta en siis siitä arkistosta tiennyt mitään. Se on pieni arkisto, 200 hyllymetriä. Me oltiin katsottu miten se siir-

retään, voidaanko hävittää ja näin. Ja arkistoluettelot on meillä, mutta ei mun tarvinnut sitä katsoa kun se on niin pieni arkisto ja se liittyy Kunnan-hallitukseen ja valtuustoon. Niin kyllä mä siitä 200 metristä löydän kunnan-hallituksen [aineistot] ja siitä oikean vuoden ja katsoin niistä ja kyllä se siitä rupesi löytymään. ” (C1)

Tässä näkyy selkeästi aikaisemman kokemuksen myötä omaksutun tietämyksen merkitys. Pelkästään kunnallishallinnon arkistonmuodostuksen ja hallintovastuiden tuntemuksella pystytään selvittämään tietopalvelupyyntö melko vieraassakin arkistossa.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkielma jakautui luvussa 3.1 esitettyjen tutkimuskysymysten mukaisesti kahteen osaan. Ensimmäinen tutkimuskysymys käsitteli arkistotietopalvelun työkuva:

I. Millainen arkistotietopalvelun työkuva on, mitä siihen sisältyy ja miten se suhtautuu muuhun arkistotyöhön?

Tutkimuksen perusteella kaupunkien keskusarkistojen tietopalvelujen käyttäjäryhmät ja heidän esittämänsä kysymykset vastaavat niitä, joita Sundqvist (2009) eritteli ruotsalaisen kunnallisen päätearkiston kohdalle, kuten suurimmaksi osaksi saman arkisto- ja hallintotradition jakavien alueiden välillä voi olettaakin olevan. Kiemelen (1989) esittämä tietopalvelu malli vaikuttaisi vastaavan parhaiten haastatteluista tunnistettuja tietopalvelutilanteen osia:

Tietopalvelutilanteen osa	Esiintymiskertoja
Yhteydenotto	9
Kysymyksen selventäminen	3
Kysymyksen kääntäminen arkistokontekstiin	6
Tiedonhaunstrategian valinta	8
Opastus ja ohjaus	3
Tuloksien arviointi	3
Tiedontarpeen uudelleenarviointi	1

Taulukko 4. Aikajanahaastatteluissa ilmenneet Kiemelen (1989) tietopalvelutilanteen mallin osat esiintymiskertoineen.

Vertaamalla Kiemelen erittelemiä tietopalvelutapahtuman osia haastatteluissa havainnoituihin, huomataan etenkin kolmen osa-alueen korostuvan: asiakkaan yhteydenoton, kysymyksen kääntämisen arkistokielelle ja tiedonhakustrategian valinnan. Näistä kah-

den viimeisen erottaminen on tutkimusaineiston perusteella hankalaa, ne ovat läheisesti yhteydessä toisiinsa ja tapahtuvan melko samanaikaisesti. Kysymyksen selventäminen, asiakkaan opastus tai ohjaus tiedon ja aineistojen käytössä ja tiedonhaun tuloksien arviointi asiakkaan näkökulmasta jäävät valinnaisiksi osiksi prosessia.

Pughin (2005) ja Crossin (1997) esittämät tietopalvelumallit vaikuttaisivat soveltuvan huomattavasti haastatteluissa esitettyjen kaltaisten tietopalvelutilanteiden, eli etätietopalvelun, kuvaamiseen. Esimerkiksi näissä malleissa korostuva keskustelu ei noussut merkittävästi esiin yhdessäkään haastatteluissa esitetyistä tietopalvelutilanteista. Tämä koski etenkin lopetushaastattelua, mutta suurelta osin myös itse tietopalveluhaastattelua tai aloitushaastattelua. Etänä tapahtuvassa tietopalvelussa yhteydenpito asiakkaaseen on melko vähäistä ja tietopalvelukysymysten hoitaminen melko kaavamaisista – asiakas antaa yhteydenotossaan lähtötiedot joiden perusteella tietoa haetaan, minkä jälkeen tiedonhaun tuloksista raportoidaan asiakkaalle. Kommunikaatio asiakkaan kanssa ei ole kovinkaan keskustelevaa ja tietopalvelutilanteessa keskitytään enemmän tiedonhakuun kuin asiakkaan tiedontarpeen täyttämiseen. Keskustelevan kommunikaation vähäisyyttä selittää toisaalta käsiteltyjen kysymysten suhteellisen yksinkertainen luonne, sillä yksittäiseen tietoon tai asiakirjaan kohdistuva kysymys ei juuri ilmennyt tarvetta selventää kysyttyä asiaa. Epäilemättä myös asiakkaat tunnistavat tämän ainakin jossain määrin ja valitsevat yhteydenottotavan osin sen perusteella kuinka monimutkainen tiedontarve on. Joka tapauksessa vaikuttaisi siltä, ettei tietopalveluhaastattelu ole käsitteenä niin keskeinen ja oleellinen, kuin tutkimuskirjallisuus antaisi olettaa. Tieto – ja viestintäteknologian kehittyminen vaikuttaa vuorovaikutuksen tapoihin mikä näkyy myös tietopalvelun yhteydessä. Huomattava osa arkistojen tietopalvelusta tapahtuu etänä ja tämä trendi tulee tulevaisuudessa todennäköisesti vain voimistumaan, joten on arvokasta tunnistaa sen kannalta oleellisten kehitystyökalut.

On myös syytä huomioida tässä yhteydessä kohdeorganisaatioiden luonne hallinnollisena arkistona ja tästä seuraavat hyvän hallintatavan mukaiset käytännöt. Julkisuuslaki määrää tiedonantovelvollisuudesta ja asiakkaalla ei ole velvoitetta kertoa julkisen aineiston käyttötarkoituksesta. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä että asiakkaan on aktiivisesti kerrottava tiedontarpeensa luonteesta, tietopalveluammattilaiset eivät voi toimia kovinkaan aktiivisesti asiakkaan tiedontarpeen selvittämiseksi. Sundqvist (2009) kiinnitti samaan ilmiöön huomiota ruotsalaisen kunnanpäätearkiston käytön tutkimuksen

kontekstissa, sillä arkistohenkilökunnalla ei ollut tarkkaa kuvaa siitä mihin tarkoituksiin aineistoa käytettiin, koska asian kysyminen tietopalvelutilanteessa olisi ollut laitonta.

Tietopalvelulla näyttää olevan merkittävä rooli päätearkistojen toiminnassa. Asiakaslähtöisyys on keskeinen lähtökohta arkistojen toiminnassa, ja tietopalvelussa asiakkaita pyritään palvelemaan myös oman toimi- tai vastuualueen ulkopuolelle jäävissä asioissa. Tämä on ehkä jossain määrin ainakin yleisen mielikuvan vastainen tulos – arkistoilla ei ole kovinkaan asiakaspalvelukeskeistä mainetta. Asiakaspalvelun eetos kumpuaa varmasti osaltaan tietopalveluammattilaisten ymmärryksestä omasta roolistaan välittäjinä ja osittaisina portinvartijoina käyttäjien ja aineistojen välillä. Koska asiakas on suurelta osin arkistohenkilökunnan varassa arkistoissa säilytettävän aineiston käytön ja saavutettavuuden suhteen, on arkistotietopalvelussa toimivilla myös huomattava vastuu asiakkaiden tiedontarpeen täyttymisen suhteen.

Tutkimustulosten perusteella arkistotietopalvelun koetaan olevan oma, selvästi erillinen osa arkistotyötä. Tämä kuvastaa vahvasti käytäntöä, sillä tietopalvelu on yleensä järjestetty erilliseksi toiminnokseen ja usein siinä työskentelevät hoitavat vain vähän muita arkistojen tehtäviä. Haastattelujen perusteella tietopalvelun yhteys muihin arkistotyön osa-alueisiin koettiin melko vähäiseksi, mutta kuitenkin olemassa olevaksi. Tietopalvelua ei näytetä hahmottavan kovin vahvasti osaksi asiakirjahallinnan jatkumoa. Toisaalta arkistojen tietopalvelulle ei ole myöskään olemassa muuta vahvaa yhtymäkohtaa eikä sitä yhdistetä esimerkiksi kirjastojen tietopalveluun. Arkistotietopalvelun konteksti näyttäisi siis vahvasti olevan nimenomaan asiakirjahallinnassa, päätearkistoissa ja näissä tapahtuvassa työssä. Samanlaisia tuloksia lienee saatavissa myös muita arkistotyön osa-alueita tutkimalla, muiden arkistotyön osa-alueiden kohdalla, sillä arkistotyön teoretisointi on ollut vähäistä ja arkistotyön eri osa-alue on yleensä jyvitetty melko hierarkkisesti omiksi osa-alueikseen – ilmiö joka O'Toolen (1990) mukaan näkyy myös alan koulutuksessa. Arkistotyötä on ylipäättään teoretisoitu vähänlaisesti ja tietopalvelu on todennäköisesti koettu vielä muita osa-alueita, esimerkiksi järjestämistä, käytännönläheisemmäksi toiminnaksi ja ”teoriavapaaksi” alueeksi. Ei siis ole ihme ettei haastatteluaineistossa noussut esille kovinkaan vahvaa kokemusta tietopalvelun liittymisestä asiakirjahallinnan prosessien jatkumoon.

Kunnalliset keskusarkistot täyttävät tuplaroolia sekä hallinnollisina että kulttuurihistoriallisina arkistoinstituutioina ja tietopalvelulla on tällaisessa organisaatiossa erilainen rooli organisaation itseymmärrykselle ja toiminnan oikeutukselle, kuin esimerkiksi puh-

taasti kulttuurihistoriallisissa arkistoinstituutioissa. Hallinnollinen ulottuvuus peilautuu suoraan tietopalvelun luonteeseen, sillä kohdeorganisaatioissa tietopalvelu koostui pääsääntöisesti melko yksinkertaisista kysymyksistä, joihin vastaaminen oli suhteellisen kaavamaisista tutkimuksellisen käytön ollessa suhteellisen vähäistä. Tämä vastaa melko hyvin Kiemelen (1989) tutkimustuloksia, joissa nimenomaan hallinnollisissa arkistoissa työskentelevillä oli tietopalvelusta melko tarkkaan määritelty kuva. Saattaa olla että tässä näkyy emo-organisaation vaikutus, sillä kunnallisen kontekstissa arkistot ja niiden tietopalvelu vertautuvat suuremmin myös muunlaiseen viranomaistoimintaan ja siihen liittyvään asiakaspalveluun siinä missä itsenäisissä arkistoinstituutioissa tietopalvelu on lähes ainoa asiakaspalvelun ja asiakastyön muoto.

II. Mitä tietämyksellisiä ulottuvuuksia arkistotietopalvelussa esiintyy

Toinen keskeinen päätutkimuskysymys koski arkistotietopalvelussa tarvittavaa tietämystä sekä sen syntyä ja hallinnointia. Tutkimusaineisto vahvasti kuvaa arkistotietopalvelusta laajaa tietämystä edellyttävänä toimintona. Tämä vahvistaa kansainvälisen tutkimuskirjallisuuden esittämää kuvaa tietopalvelun tietämyksestä, sillä tunnistetut tietämyksen alueet ovat pääpiirteissään vastaavia kuin aikaisemmissa tutkimuksissa (etenkin Duff, Tibbo ja Yakel, 2013; Vilar & Šauperl, 2015).

Tarkasteltaessa tutkimuksessa esiin tulleita tietämyksen lajeja suhteessa Vilarin ja Šauperlin (2015) sekä Duffin, Tibbon ja Yakelin (2013) erittelemiin tietämyksen alueisiin voidaan hahmotella tietopalvelun tietämykselle uudenlaista jakoa. Verrattaessa tutkielman tuloksia Duffin, Tibbon ja Yakelin esittämiin arkistotietopalvelun tietämyksen ARK-malliin, huomataan niiden olevan pääpiirteittäin linjassa. Kuitenkin näiden välillä on myös merkittäviä eroja. Haastatteluaineistossa korostuu etenkin aineistollinen tietämys, sillä yhdeksän haastateltavaa mainitsi kokoelmien tuntemuksen ja kuusi aineistojen kontekstin. Arkistoinstituutiossa säilytettävien aineistojen tuntemusta voidaankin pitää keskeisimpänä arkistotietopalvelun tunnistetuista tietämyksen lajeista, mikä ei ole yllättävää. Sen sijaan ARK-mallin mukainen tutkimuksellinen tietämys ei juurikaan noussut esille haastatteluissa. Tutkimusmenetelmien tuntemus mainittiin neljässä, asiakirjojen aineellinen ymmärrys yhdessä haastattelussa. Tutkimusaiheen tuntemusta taas ei mainittu suoranaisesti yhdessäkään haastattelussa, mutta kaupunginarkistojen kontekstissa se liittyy suurelta osin oman organisaation ja kaupungin historian tuntemukseen, joka kyllä

mainittiin useammassa haastattelussa. Esiin ei kuitenkaan noussut tarve laajempien tieteellisen tutkimuksen käytäntöjen tai metodien tuntemukseen. Tutkimuksellisen tietämyksen jääminen vähäiselle huomiolle selittynee suurelta osin kohdeorganisaatioiden luonteella. Kaupunginarkistoissa tutkimuksellisesti orientoitunut käyttö on suhteellisen vähäistä ja tietopalvelussa esitetyt kysymykset tyypillisesti melko tarkasti määriteltyjä ja suhteellisen yksinkertaisia – eivät kuitenkaan välttämättä helppoja. Onkin siis luontevaa, etteivät tutkimukselliset taidot juurikaan korostu kaupunginarkistojen kohdalla. Toisaalta kyseessä lienee myös laajemmasta teemasta arkistotietopalvelutyön luonteen liittyen. Tietopalvelun ytimessä on tiedonhaku ja välitys, ei niinkään itse tutkimus. Tutkimustaidot saattavat korostua enemmän ympäristössä jossa tieteellinen tai harrastuksena tehty tutkimus on vahvemmin läsnä käyttäjien, tietopalvelussa työskentelevien henkilöiden tai arkistoinstituution arvojen kautta. Tämä ei kuitenkaan tarkoita että tutkimukselliset taidot olisivat keskeinen ja välttämätön osa kaikkea arkistotietopalvelutyötä. Vuorovaikutukselliseen tietämykseen kuuluvat alueet nousivat myös esiin, joskin vähäisempinä kuin aiheen tuntemus. Viisi haastateltavaa mainitsi vuorovaikutustaidot ja neljä tietotekniset taidot. Vain yhdessä haastattelussa nousi esiin institutionaalinen tietämys. Vuorovaikutustaidot ovat itsestään selvä osa asiakastyön osaamispalettia ja tietotekniikka arkipäiväinen työväline nykyisessä arkistotietopalvelutyössä. Tämä saattaa linkittyä kaupunkien keskusarkistojen rooliin suuremman organisaation tukitoimena ja julkishallinnon viranomaisena. On tärkeää pitää mielessä erot eri maiden arkistoinstituutioiden välillä, sillä kaupunkien keskusarkistot muistuttavat toimintatavoiltaan todennäköisesti huomattavasti enemmän toisiaan kuin yhdysvaltalaiset yliopistokirjastot, jotka olivat aikaisemman tutkimuksen kohteena. Julkisuusperiaate ohjaa suomalaisia viranomaisarkistojen tietopalvelutoiminnan toiminnan rajoja hyvin voimakkaasti ja lähes itsestäänselvällä tavalla. Kunnallisten arkistojen tietopalvelua ohjaavat peruseriaatteet tulevat suurelta osin ikään kuin ylhäältäpäin annettuna, joten alan ammattilaiset eivät ehkä koe kertovansa oman arkistonsa käytännöistä esimerkiksi käyttörajoituksiin liittyvien aineistojen kohdalla.

Tutkimuksessa esiin tulleet tietämyksen alueet vastaavat pääpiirteissään myös Vilarin ja Šauperlin (2015) esittämiä alueita, joskin on syytä pitää mielessä että tämä jaottelu on tarkoitettu kaikelle arkistotyölle. Korrelaatiota löytyy merkittävässä määrin kokoelmien tuntemuksen ja arkistoalan tietämyksen kohdalla. Suurimmat erot löytyvät siitä, että tutkimusaineistossa ei mainittu käytännössä ollenkaan pedagogisia taitoja. Ilmeisesti tämä on seurausta kohdeorganisaatioiden toiminnallisista eroista, sillä pedagogiset taidot liit-

tyivät enimmäkseen koululaisryhmien kanssa toimimiseen, mitä ei haastattelujen perusteella tapahdu suomalaisissa kaupunkien keskusarkistoissa. Kyse on todennäköisesti hallinto- ja opetuskulttuurin eroista sekä historiapolitiittisista seikoista, sillä myöskään Sundqvist (2009) ei tunnistanut koululaisia tai lapsia ylipäänsä käyttäjäryhmäksi. Myös osa Vilarin ja Šauperlin erittelemistä teknisemmistä tietämyksen lajeista, kuten digitointi, web-infrastruktuuri ja mediaan liittyvät taidot jäivät vähäisille maininnoille, samoin kuin suurin osa arkistoalan ydintietämyksen alueista kuten järjestäminen tai kuvailu. Tämän voidaan tulkita viittaavan siihen, että nämä arkistotyön osa-alueet ovat tietopalvelun ulkopuolella. Kaikki nämä aihealueet nousivat kyllä haastatteluissa osin esiin, mutteivät suoraan tietopalvelun tietämykseen kuuluvina vaan sitä sivuavina ja siihen vaikuttavina ilmiöinä. Eroista ja puutteista huolimatta yhteneväisyyksiä Vilarin ja Šauperlin esittämän tietämysmallin kanssa on niin paljon, että voidaan todeta arkistotietopalvelun tietämyksen olevan osa laajempaa arkistotyön tietämystä.

Kokoelmien tuntemus, arkistoalan tietämys ja siihen liittyvä arkisto alaa koskevan lainsäädännön tuntemus näyttäisivät muodostavan tietopalvelussa tarvittavan ydintietämyksen, joka on tarpeen kaiken tyyppisissä arkistoissa riippumatta muista toimintaan liittyvistä muuttujista. Tämä tietämys kumpuaa arkistoinstituution toiminnasta ja on se perusta, jolle tietopalvelun toiminta rakentuu. Tämän lisäksi tarvitaan kontekstuaalista tietämystä kuten organisaation, historian tai tutkimusalueen tietämystä, jonka koostumus vaihtelee arkistoinstituution tyyppin, aineistojen ja tehtävän mukaan. Tämän lisäksi on olemassa toimintaa tukevaa tietämystä, esimerkiksi vuorovaikutustaidot ja tietekniikka-aidot. Hypoteesina voidaan esittää että tietopalvelun ydintietämys on sama kaikissa tietyn arkistotradition ja kulttuurin alaisissa arkistoinstituutissa, eli esimerkiksi samanlaista kaikissa suomalaisissa päätearkistoissa.

Arkistotietopalvelun tietämys oli omaksuttu pääosin käytännön tietopalvelukokemuksen kautta koulutuksen merkityksen jäädessä vähäisemmäksi. Suurin merkitys koettiin olevan käytännön kokemuksella, mutta myös koulutuksen ja käytännön yhteistä merkitystä korostettiin. Koulutuksen jääminen hieman lapsipuolen asemaan ei ole ihme, sillä suoraan tietopalveluun liittyvää koulutusta tai opintojaksoja ei ole ollut tarjolla. Tutkimustulosten perusteella vaikuttaisi kuitenkin siltä että arkistoalan tai asiakirjahallinnan koulutus ei ole välttämätöntä tietopalvelussa toimimisen kannalta. Arkistoalan tuntemus muodostaa vain osan tästä laajasta kokemuksesta, joten jonkin muun tietämyksen alueen tuntemus tarjoaa kohtuulliset tiedolliset lähtökohdat kuin arkistoalan tietämys. Tähän

viittaa myös se, että haastatellut pitivät yleissivistävää humanistista tai yhteiskuntatieteellistä korkeakoulutustaustaa sopivana tehtävässä toimimisen kannalta. Arkistotietopalvelussa vaaditaan laaja-alaista yleistietämystä ja on epätodennäköistä että mikään koulutustausta kattaisi sen kokonaan. Oleellista on eri osa-alueiden tietämyksen yhdistely ja kerryttäminen käytännön kokemuksen sekä lisäkoulutuksen kautta. Tämä on myös ollut perinteinen malli kaikkeen arkistotyöhön hakeutumisen kohdalla ja linjassa sen kanssa, mitä Tiina Peltola kirjoittaa väitöskirjassaan arkistoalan oppimisesta:

”Omassa aineistossani ammatin oppimiseen liittyy työhön kasvamisen ajatus, oppiminen muilta työntekijöiltä, oppiminen työtä tehden ja tiedon kollektiivisuus. Perinteinen sosialisatioon tai oppipoika-mestari -asetelmaan perustuva oppiminen oli vielä mahdollista, sillä työprosesseissa oli kaiken muutoksen keskellä myös pysyviä ja hitaasti muuttuvia piirteitä. Työntekijät olivat kokeneet aiemman koulutuksensa eräänlaiseksi pohja- tai taustakoulutukseksi, mutta varsinainen ammatin syvällinen oppiminen tapahtui kuitenkin vasta työtä tehden. Yksityiskohtiin haettiin oppia oman työpaikan ulkopuolelta tai kirjallisista lähteistä, mutta tämä oli työssä oppimiseen verrattuna vähäisempi oppimisen tapa.” (Peltola, 2015.)

Tämän tutkielman lähdemateriaalina toimineen melko rajoitetun aineiston perusteella se mitä haastateltavat pitivät sopivimpana taustana tietopalvelutyössä toimimisen kannalta korreloi melko vahvasti haastateltavien oman taustan kanssa. Tutkimusaineistosta ei kuitenkaan noussut esiin koulutustaustaan liittyviä ongelmia tai tarpeita. Käytäntö näyttääkin osoittaneen että arkistotietopalvelussa voi toimia menestyksekkäästi hyvin vaihtelevilla taustoilla. Toisaalta, kuten Kiemele (1989) on esittänyt, tietopalveluun keskittyvän koulutuksen vähäisyys tarkoittaa sitä, että voimme oikeastaan vain arvailla, millaista tietopalvelu voisi olla tehtävään varta vasten kouluttautuneiden henkilöiden hoitamina:

”Tämän tutkimuksen mukaan tietopalveluammattilaiset seuraava tiettyjä vaiheita tietopalvelupyyntöihin vastatessaan. Näihin kuuluvat käyttäjän ja tämän tiedontarpeen tunnistaminen sekä tiedontarpeen tyydyttämiseen soveltuvan tiedonhaun tavan valinta. Nämä vaiheet on opittu käytännön kautta ja on kunnioitettavaa että käyttäjien tarpeisiin on pystytty vastaamaan ilman tietopalveluun keskittynyttä koulutusta. Voimme kuvitella mihin tietopalveluammattilaiset voisivat pystyä laajemman koulutuksen kautta ja selvemmällä kuvalla tietopalvelun kehittämisen mahdollisuuksista.” (Kiemele, 1989.)

Loppujen lopuksi kriittisemmäksi tekijöiksi tietopalvelussa työskentelyn kannalta näyttäisivät nousevan henkilökohtaiset ominaisuudet kuten kyky omaksua uusia asioita, vuorovaikutustaidot ja pitkäpinnaisuus. Ilman näitä ominaisuuksia tietopalvelutapahtuma lienee epätydyttävä sen molemmille osapuolille.

Tarkasteltaessa arkistotietopalvelutyöyhteisössä tapahtuvaa uuden tiedon syntymistä Nonakan ja Takeuchin (1995) SECI-mallin mukaisesti, havaitaan joidenkin osa-alueiden korostuvan. Sosiaalistaminen vaikuttaisi olevan keskeisin uuden tiedon synnyttämisen väline. Esimerkiksi uuden työntekijän perehdyttäminen tapahtuu nimenomaan keskustelun ja havainnoinnin kautta, ei niinkään eksplisiittisessä muodossa olevan tiedon kautta. Samalla tavoin tietämyksen jakaminen tietopalvelussa työskentelevien kesken tapahtuu suurimmaksi osaksi vapaamuotoisen keskustelun ja kokemusten jakamisen kautta. Ulkoistamista tapahtuu huomattavasti vähemmän. Etenkin uusien työntekijöiden kohdalla tapahtuu kyllä hiljaisen tiedon siirtämistä eksplisiittiseen muotoon esimerkiksi muistiinpanojen muodossa, mutta tämä tieto on tarkoitettu henkilökohtaiseen käyttöön, ei koko työyhteisölle tai organisaatiolle. Ulkoistamisen vähäisyydestä seuraa se että myös yhdistäminen ja sisäistäminen on merkitykseltään melko vähäistä. Ylipäätään suoranaisesti arkistotietopalveluun liittyvää eksplisiittisessä muodossa olevaa tietoa on niin vähän, että mahdollisuudet sen yhdistämiselle ovat heikonlaiset. Nonakan ja Takeuchin mallin mukainen hiljaisen ja eksplisiittisen tiedon jatkuva vuorovaikutus eli tiedon spiraali ei toiminut kohdeorganisaatioissa. Ylipäätään arkistotietopalvelun tietämys näyttäisi olevan melko staattista, eikä uuden tiedon syntymistä tapahdu juurikaan. Tiedon spiraali toteutuu lähinnä henkilökohtaisella tasolla uuden työntekijän aloittaessa tietopalvelussa ja tällöinkin epätäydellisesti, mutta organisatorisella vastaavia prosesseja ei tapahdu.

Tutkimusaineisto viittaisi siihen että arkistotietopalvelun tietämys koostuu suurelta osin hiljaisesta tiedosta. Toisaalta on ehkä todenmukaisempaa määritellä asia siten, että arkistotietopalvelusta on olemassa vain vähän eksplisiittistä tietoa. Suppean määrittelyn mukaisesti hiljaista tietoa ei ole mahdollista esittää eksplisiittisessä muodossa, mutta valtaosa tunnistetuista tietämyksen lajeista vaikuttaisi kuitenkin sellaisilta, joihin tämä määrittely ei päde. Syystä tai toisesta ei ole koettu tarvetta ryhtyä toimiin tietämyksen muuttamiseen eksplisiittiseen muotoon. Toisaalta on syytä pitää mielessä että koska tutkielma toteutettiin haastattelemalla, ei tällaisen suppean määrittelyn mukaisen hiljaisen tiedon esiin nouseminen olisi kovin todennäköistä. Tämä tutkielma ei myöskään keskittynyt erityisesti hiljaiseen tietoon, joten tältä pohjalta hiljaisen ja eksplisiittisen tiedon suhteesta ei voida sanoa muuta kuin että haastatellut itse kokivat arkistotietopalveluun liittyvän hiljaista tietoa.

Yleisesti ottaen tarve tietämyksen siirtämiselle on suurinta henkilöstövaihdosten yhteydessä. Uuden työntekijän aloittaessa tietopalvelussa on kokemuksen kautta saadun tietä-

myksen siirtäminen haasteellista. Tilanteen tekee aina kriittisemmäksi, mikäli vanha työntekijä – ja samalla suuri osa tämän tietämyksestä – on samalla poistumassa työyhteisöstä. Erityisen suuri tämä ongelma on niissä organisaatioissa, joissa tietopalvelu on pääosin yhden työntekijän vastuulla. Kohdeorganisaatioissa tiedostettiin, kuinka haavoittuvainen tällainen järjestelmä on ja useammissa haastatteluissa kuitenkin nousi esille huoli tietopalveluun liittyvän tietämyksen siirtämisestä tulevien henkilöstövaihdosten ja pienenevien henkilöstöresurssien yhteydessä. Tästä syystä eräässä kohdearkistossa oli ryhdytty määrätietoisempiin toimiin tietopalveluvastaavan tietämyksen siirtämisestä tätä sijaistaville. Tietopalveluun liittyvän tietämyksen epätasainen jakautuminen voi olla ongelma myös sellaisissa organisaatioissa, joissa tietopalvelu vastuu on pääosin yhdellä henkilöllä. Kukaan ei kuitenkaan aina voi olla käytettävissä, joten olisi jollain tavalla pystyttävä turvaamaan yhdenmukainen palvelutaso asiakkaille riippumatta siitä, kuka tietopalvelutehtäviä hoitaa. Tietopalveluun liittyvän tietämyksen dokumentointiin ja siirtämiseen olisikin parasta kiinnittää huomiota jo hyvissä ajoin ja implementoida se osaksi jokapäiväistä toimintaa.

Tutkielma jättää auki useita mahdollisuuksia jatkotutkimukselle. Etenkin arkistotyön ja sen eri osa-alueiden laajemmalle tarkastelulle ja teorioinnille olisi tilausta. Arkistoissa tapahtuvan tietopalvelun tutkimuksessa luonteva jatkonkohde olisi eri tyyppisten arkistojen vertailu. Esimerkiksi eri sektoreilla toimivien päätearkistojen tai toiminnaltaan selkeästi erilaisten puhtaasti kulttuurihistoriallisten päätearkistojen tietopalvelutoiminnan tutkiminen toisi lisää tietoa toiminnasta. Myös tässä tutkielmassa sivuttu hiljainen tieto arkistotyön ja asiakirjahallinnan kontekstissa tarjoaa mielenkiintoisen, joskin haasteellisen tutkimuskohteen.

LÄHTEET

- Anthony, D. (2006). *Beyond description: An exploration of experienced archivists' knowledge and searching skills*. Ann Arbor: University of Michigan.
- Connaway, L. S., Radford, M. L., & Williams, J. D. (2009). Engaging Net Gen Students in Virtual Reference: Reinventing Services to Meet Their Information Behaviors and Communication Preferences. Julkaisematon artikkeli. Saatavilla: <http://www.oclc.org/research/publications/all.html> (käytetty 24.3.2016)
- Conway, P. (1994). Partners in Research: Improving Access to the Nation's Archives. Pittsburgh: *Archives and Museum Informatics*. Saatavilla: <http://www.oclc.org/research/publications/all.html> (käytetty 12.4.2016)
- Cox, R. (1992). Researching archival reference as an information function: observations on needs and opportunities. *RQ*, 387-397.
- Cox, R. (2007). Machines in the archives: Technology and the coming transformation of archival reference. *First Monday*, 12(11). Saatavilla: <http://firstmonday.org/article/view/2029/1894> (käytetty 3.1.2016)
- Cross, J. (1997). Archival Reference: State of the Art. *The Reference Librarian*, 26(56), 5-25.
- Davenport, E. (2008). Confessional Methods and Everyday Life Information Seeking. *Annual Review of Information Science and Technology*, 44(1), 533-562.
- Dearstyne, B. (1997). Archival reference and outreach: Toward a new paradigm. *The Reference Librarian*. 26(56), 185-202.
- Dervin, B. (1983). A theoretic perspective and research approach for generating research helpful to communication practice. *Public Relations Review*, 9(3), 56.

- Dervin, B. (1992). From the mind's eye of the user: The sense-making qualitative-quantitative methodology. *Qualitative research in information management*, 9, 61-84.
- Duchemin, M. (1983). Theoretical principles and practical problems of respect des fonds in Archival Science. *Archivaria*, 1(16).
- Duff, W. M., & Fox, A. (2006). "You're a guide rather than an expert': Archival reference from an archivist's point of view. *Journal of the Society of Archivists*, 27(2), 129-153.
- Duff, W. M. (2010). Archival mediation. Teoksessa T. Eastwood & H. MacNeil (toim.) *Currents of archival thinking*. Santa Barbara, CA: ABC-CLIO, 115–136.
- Duff, W. M., Yakel, E., & Tibbo, H. (2013). Archival Reference Knowledge. *The American Archivist*, 76(1), 68–94.
- Eskola, J., & Suoranta, J. (1998). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.
- Henkilötietolaki 1999/523*. Annettu Helsingissä 22.4.1999.
- Henttonen, P. (2015). *Johdatus asiakirjahallinnan tutkimukseen*. Helsinki: Avain.
- Hirsjärvi, S., & Hurme, H. (2008). *Tutkimushaastattelu : teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. (2009). *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.
- Huvila, I. (2008). Participatory archive: Towards decentralised curation, radical user orientation, and broader contextualisation of records management. *Archival Science*, 8(1), 15–36.

- Kauranen, P. (2008). *Perinteisten TV-arkistojen hakukäytännöt ja ohjelmatyöntekijöiden käsitykset integroidun videoarkiston käyttöönoton vaikutuksista*. Tampereen yliopisto. Informaatiotieteiden yksikkö. Pro gradu -tutkielma.
- Kiemele, S. (1989). *A Study of Archivists Perceptions of Reference Service*. University of British Columbia. School of Library, Archival and Information Studies.
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999*. Annettu Helsingissä 21.5.1999
- Lindström, J., & Rossi, T. (2016). ”Vähän niin kuin menu ravintolassa” —Arkistojen kuvailutiedot tukemassa historiantutkijoiden lähdemateriaalin etsintää. Tampereen yliopisto. Informaatiotieteiden yksikkö. Pro gradu -tutkielma.
- Lybeck, J. (2006). *Arkistot yhteiskunnan toimiva muisti*. Helsinki: Arkistolaitos.
Saataavilla: <http://www.arkisto.fi/fi/palvelut/julkaisuluettelo/d-verkko-oppaat/arkistot-yhteiskunnan-toimiva-muisti>
- Lytle, R. H. (1980a). Intellectual Access to Archives : *American Archivist*, 43(2), 191–207.
- Lytle, R. H. (1980b). Intellectual access to archives: II. Report of an experiment comparing provenance and content indexing methods of subject retrieval. *The American Archivist*, 43(2), 191–206.
- McCausland, S. (2011). A Future Without Mediation? Online Access, Archivist, and The Future of Archival Research. *Australian Academic & Research Libraries*, 42(4), 309–319.
- Mäkinen, R. (1987). Kirjastoista, arkistoista ja tietopalveluista - pohdinta jatkuu. *Arkisto, Arkistoyhdistyksen julkaisuja*, 2, 99-122.
- Nikara-Nummi, A. (2011). *Tietopalvelun muuttuva työnkuva yleisessä kirjastossa*. Tampereen yliopisto. Informaatiotieteiden yksikkö. Pro gradu -tutkielma.

- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company : how Japanese companies create the dynamics of innovation*. New York: Oxford University Press.
- O'Toole, J. (1990). Curriculum development in archival education: a proposal. *The American Archivist*, 53(3), 460–466.
- Peltola, T. (2015). *Arkistotyön muutos ja muutoksen kokeminen 1970-luvulta 2000-luvun alkuun*. Acta Universitatis Tamperensis. Tampere: Tampere University Press.
- Polanyi, M. (1983). *The Tacit Dimension*. Gloucester: Peter Smith.
- Pugh, M. (1982). The illusion of omniscience: subject access and the reference archivist. *American Archivist*. 45(1), 33-44.
- Pugh, M. (2005). *Providing reference services for archives & manuscripts*. Chicago: Society of American Archivists.
- Ranta, A. (2013). *Tietopalvelun työnkuvat Tampereen yliopiston kirjastossa*. Pro Gradu. Tampereen yliopisto. Informaatiotieteiden yksikkö. Pro gradu -tutkielma.
- Schamber, L. (2000). Time-line interviews and inductive content analysis: Their effectiveness for exploring cognitive behaviors. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 51(8), 734–744.
- Sundqvist, A. (2007). The use of archives. A literature review. *Archives & Social Studies*, 1(1), 623–653.
- Sundqvist, A. (2009). Search Processes, User Behaviour and Archival Representational Systems. Mid Sweden University. Department of Information Technology and Media. Saatavilla: <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:miun:diva-8821>
- Trace, C. (2006). For love of the game: an ethnographic analysis of archival reference work. *Archives and Manuscripts*, 34(1), 124.

- Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2009). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.
- Van Der Veer Martens, B., & Van Fleet, C. (2012). Opening the black box of "relevance work": A domain analysis. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 63(5), 936-947.
- Vilar, P., & Šauperl, A. (2015). Archives, Quo Vadis et Cum Quibus?: Archivists' self-perceptions and perceptions of users of contemporary archives. *International Journal of Information Management*, 35(5), 551–560.
- Yakel, E., & Torres, D. a. (2003). AI: Archival intelligence and user expertise. *The American Archivist*, 66(1), 51–78.

Liite 1. Haastateltaville lähetetty saate ja haastattelurunko

Haastattelussa on kyse ns. teemahaastattelusta, jossa keskeisessä asemassa ovat erilaiset teemat. Teemoihin liittyvät kysymykset eivät ole lukkoon lyötyjä ja voivat vaihdella haastattelujen kesken. Kaikkia näitä kysymyksiä ei siis välttämättä esitetä tässä muodossa, mutta niiden käsittelemiin aiheisiin haetaan vastauksia. Teemahaastattelua täydennetään aikajanahaastattelulla, jossa vastaaja kuvailee konkreettisesti jotakin tietopalvelutapahtumaa.

Tausta

- koulutustausta
- työkokemus

Teema: Työnkuva ja muutos

- Millainen on tämänhetkisen työpaikan tietopalvelun organisaatiomalli ja tietopalvelutavat?
- Mitä termiä tietopalvelutoiminnasta käytetään? Mikä olisi kuvaavin termi?
- Mitkä ovat tietopalvelun tehtävät?
- Keitä ovat tyypilliset asiakkaat?
- Minkä tyyppisiä kysymyksiä tyypillisimmin esitetään?
- Pyritäänkö käyttäjien suhteen toimimaan aktiivisesti?
- Mitä ovat tietopalvelussa yleisimmin käytetyt apu/työvälineet?
- Onko olemassa arkistotietopalvelun ammatti-identiteettiä?
- Arkistotietopalvelussa uran aikana koetut muutokset?
- Millaisia muutoksia on odotettavissa tulevaisuudessa?

Teema: Tietämys

- Mitä tietämystä/ominaisuuksia/taitoja hyvällä tietopalvelijalla on?
- Millaiset asiat ovat vaativia tai haastavia?
- Onko arkistotietopalvelun tietämys yleisluontoista vai arkisto?
- Tietämyksen erot paikanpäällä tapahtuvan ja etänä annettavan tietopalvelun välillä?
- Miten tietämys on omaksuttu?
- Mikä olisi paras koulutus/tausta arkistojen tietopalvelutyöhön?
- Pyritäänkö tietämystä siirtämään jollakin tavoin henkilöltä toiselle?
- Millaisen osan tietopalvelu muodostaa asiakirjahallinnon tietämyksestä?

Aikajanahaastattelu

- Muistele ja kuvaile jotakin äskettäistä tietopalvelutilannetta kohta kohdalta